



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Колледж Иркутского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа ИГУ

«15» января 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине:

ОПЦ.07 «Социальная психология, конфликтология»

Специальность: 39.02.01 Социальная работа

Направленность: Социальная работа

Квалификация выпускника: специалист по социальной работе

Форма обучения: очная

Согласовано с УМК колледжа

Протокол № 8 от «15» января 2025г.

Председатель

А.А.Резакова

Иркутск 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Разработан для учебной ОПЦ.07 «Социальная психология, конфликтология» специальности 39.02.01 Социальная работа, направленность: «Социальная работа».

Фонд оценочных материалов (ФОМ) включает оценочные материалы для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации в форме зачета.

Оценочные материалы соотнесены с требуемыми результатами освоения образовательной программы по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа, в соответствии с содержанием рабочей программы учебной дисциплины «Социальная психология, конфликтология» с учетом ПОП.

Нормативные документы, регламентирующие разработку ФОМ:

- статья 2, часть 9 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», ФЗ-273, от 29.12.2012г;
- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа, утвержденный приказом Министерства просвещения от 26 августа 2022 года №773;
- проект примерной образовательной программы 39.02.01 Социальная работа, утвержденная Приказом ФГБОУ ДПО ИРПО № П-344 от 10.08.2023.

1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (2 курс, 3 семестр):

Общие компетенции: ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 06.

Профессиональные компетенции, соответствующие виду деятельности: проведение мероприятий по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении – ПК 05, проведение мероприятий по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности – ПК 07.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины			Формы и методы контроля и оценки
		Умеет	Знает	Владеет навыками	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи.	Государственная политика в сфере социального обслуживания населения на федеральном, региональном, муниципальном уровнях применительно к различным категориям граждан. Государственная социальная помощь в РФ в соответствии с федеральным законодательством. Система организаций социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне, их цели, задачи и функции. Теоретические основы социальной работы. Методы работы в профессиональной и смежных сферах.	Владеет способами решения задач, связанных с профессиональной деятельностью специалиста по социальной работе в ее различных аспектах.	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование; - экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике. Промежуточная аттестация: Зачет.

			Российский и зарубежный опыт социальной работы.		
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы. Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.	Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – российское, региональное, международное законодательство. Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.	Использует современные средства для поиска, анализа, интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач в профессиональной деятельности в качестве специалиста по социальной работе.	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование; - экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике. Промежуточная аттестация: Зачет.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики эмоционального выгорания, характерными для данной специальности.	Значимость профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного	Владеет навыками по коммуникации и способен работать в команде	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование; - экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике.

			взаимодействия в социальной работе.		Промежуточная аттестация: Зачет.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения. Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности. Применять методы диагностики личности, позволяющие актуализировать позицию гражданина, обратившегося за получением услуг, и обеспечить реализацию технологий самопомощи и взаимопомощи.	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей. Стандарты антикоррупционного поведения специалиста социальной работы и последствия его нарушения. Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Основы этики социальной работы.	Владеет навыками поведения в нестандартной ситуации. Имеет сформированную гражданско-патриотическую позицию, сформированную на основании общечеловеческих ценностей.	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование; - экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике. Промежуточная аттестация: Зачет.
ПК 5	Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить	Выявлять обстоятельства, ухудшающие или способные ухудшить условия жизнедеятельности граждан организовывать мероприятия различной	Технология профилактики в социальной работе; основы проектирования, прогнозирования и	Владеет навыками по проведению мероприятий по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование;

	условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.	направленности (обучающей, корректирующей, досуговой и пр.), предупреждающие появление и (или) развитие обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан мотивировать получателей социальных услуг и их социальное окружение к ведению здорового образа жизни, самореализации и преодолению обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан организовывать индивидуальные профилактические мероприятия с гражданами по месту жительства (фактического пребывания) в виде консультаций, содействия в организации занятости, оздоровления, отдыха, предоставления социальных, правовых, медицинских,	моделирования в социальной работе основы социальной политики и нормативно-правового обеспечения профилактической работы инфраструктура системы социального обслуживания, основы межведомственного взаимодействия основы здорового образа жизни основы самореализации и самоактуализации, активизации жизненной позиции граждан, обратившихся за социальным обслуживанием	способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении..	- экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике. Промежуточная аттестация: Зачет.
--	--	--	---	--	--

		образовательных, психологических, реабилитационных услуг			
ПК 7	Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.	проводить индивидуальное консультирование и занятия в группах граждан в области информационно-коммуникационных технологий, в том числе для граждан с ограниченными возможностями обеспечивать проведение информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности граждан обучать граждан первичным навыкам применения персональных компьютеров, использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», онлайн-сервисов, мобильных устройств для получения социальных услуг и для обеспечения коммуникаций в социальных сетях обучение приемам применения технических	основы использования персональных компьютеров, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», онлайн-сервисов, мобильных устройств основные онлайн-сервисы по оказанию электронных услуг, порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной основные поисковые системы, функциональные возможности популярных сервисов поиска правила деловой переписки и письменного этикета,	Владеет навыками по проведению мероприятий по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности	Текущий контроль: - Устный (письменный) опрос; - Решение ситуационных задач и кейсов; - Тестирование; - экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике. Промежуточная аттестация: Зачет.

		средств автоматизации платежей (в соответствии с запросом гражданина) обучать безопасным методам использования информационно-коммуникативных средств, информировать о наиболее типичных угрозах при работе в сети и о методах противодействия им проводить опросы граждан по результатам мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности, а также для выявления запросов на повышение цифровой грамотности	делового общения и речевого этикета требования к оформлению документации и правила оформления информационно-презентационных материалов.		
--	--	--	--	--	--

2. Текущий контроль

2.1. Характеристика оценочных материалов для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведённого на освоение учебной дисциплины

Количество заданий в комплекте оценочных материалов (КОМ)

Код компетенции	Наименование компетенции	Количество заданий (по каждой форме ТК)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	2
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	2
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	2
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	2
ПК 5	Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.	2
ПК 7	Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.	2
ВСЕГО	6 компетенций	_12_ заданий

Общая характеристика комплекса оценочных материалов по каждой форме текущего контроля

Наименование КОМ	Оценочные материалы
Устный (письменный/комбинированный) опрос	Вопросы по теме «Социальная психология и конфликтология как научные дисциплины». Вопросы по теме «Психология личности и группы».

Тестирование	Тестовые задания по теме: «Управление конфликтом в практике социальной работы: внутренний и внешний аспекты». Тестовые задания по теме: «Основы переговорного процесса».
Решение и экспертная оценка решения ситуационных задач	Ситуационные задачи по теме «Эффективная коммуникация». Ситуационные задачи по теме «Основы переговорного процесса».
Экспертное наблюдение выполнения практических работ	Практическая работа (задание) по теме/разделу «Психология личности и группы». Практическая работа (задание) по теме/разделу «Управление конфликтом в практике социальной работы: внутренний и внешний аспекты».
Контрольная работа	Задания для контрольной работы по теме/разделу «Социальная психология и конфликтология как научные дисциплины».

2.2 Общая характеристика форм текущего контроля:

Опрос:

Виды опроса: устный, письменный, комбинированный.

Как правило, опрос предполагает наличие заданий открытого типа с развернутым ответом.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала по одному или нескольким темам (разделам) дисциплины в виде ответов на вопросы и обсуждения ситуаций.

Письменный опрос – контроль, предполагающий работу с поставленными вопросами, решением задач, анализом ситуаций, выполнением практических заданий по отдельным темам (разделам) курса.

Комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний по одной или нескольким темам. Задания выполняются студентом в строгой последовательности без консультации преподавателя.

Тестирование – стандартизованная процедура сбора и обработки данных, а также их интерпретацию.

Тестирование – позволяет проверить знания обучающихся по широкому кругу вопросов.

Практически исключают субъективизм преподавателя, как в процессе контроля, так и в процессе оценки.

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру оценки уровня знаний и умений обучающихся.

Виды тестовых заданий:

- задания закрытого типа на установление соответствия (в том числе группировка информации, исключение лишнего, перекрестный выбор);
- задания закрытого типа на установление последовательности;
- задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора;

- задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов правильного ответа из четырех предложенных и развернутым обоснованием выбора.

Каждое тестовое задание сопровождается:

- инструкцией по выполнению задания (для каждого типа задания имеется своя типовая инструкция по выполнению),
- текст задания;
- поле для ответа;
- ключ к оцениванию

Если текущий контроль проводится в форме тестирования, в том числе с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (компьютерного тестирования) студенты должны внимательно прочитать инструкцию по выполнению задания, текст задания, выполнить задание теста и вписать свой вариант ответа в поле для ответа. Максимальное время выполнения теста указывается в инструкции и зависит от количества вопросов в тесте и уровня сложности тестовых заданий.

Решение и экспертная оценка решения ситуационных задач

Решение ситуационных задач (кейсов) – это форма текущего контроля самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Ситуационная задача представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер и (или) выполнив задания, которые демонстрируют сформированность умения решения практических заданий.

Следовательно, каждая ситуационная задача имеет структуру:

- описание ситуации (описание проблемы), связанной с будущей профессиональной деятельностью;
- вопросы;
- экспертный лист оценки ситуационной задачи.

Такие задания могут представлять собой проект, памятку, инструкцию, другой презентуемый практический результат выполнения задания. Для ситуационных заданий обычно подбираются названия, которые отражают либо основное содержание ситуации, либо проблему, на решение которой ситуация направлена.

Экспертное наблюдение выполнения практических работ

Выполнение практических работ при проведении практических занятий направлено на проверку умений и сформированности компетенций (элемента компетенций). В текущем контроле оценивается правильность выполнения заданий по теме/разделу и степень самостоятельности обучающегося при выполнении заданий.

Практическая работа, как правило, содержит практические задания. Практическое задание представляет собой «демонстрационную» работу в реальных или модельных условиях, например:

- проведение производственных работ;
- обработка и анализ получаемой производственной информации;
- разработка и защита проекта (модели, подхода, решения и т. п.).

Формулировка практического задания обычно содержит конкретную профессиональную задачу, решение которой связано с выполнением проверяемых компетенций и связано с выполнением в будущей профессиональной деятельности трудовых функций/трудовых действий.

Типовая формулировка практического задания для оценки сформированности компетенции предусматривает наличие следующих элементов:

- описание производственной ситуации, указание ее конкретных технологических условий;
- инструкция к выполнению – что конкретно предписывается выполнить, задачная формулировка.
- условия выполнения – длительность выполнения задания, место выполнения задания, источник информации для выполнения задания (как правило, нормативные документы, чертежи, схемы, графики, статистические данные, фотографии и др.), предметы и средства труда, необходимые для выполнения задания;
- форма – указание на форму предъявления результатов выполнения задания;
- экспертный лист наблюдения за практической работой, включающий: описание предмета оценки, объекта оценки практической работы; критерии оценки практической работы.

Если в качестве задания предполагается оформление портфолио, то необходимо указать, какие материалы должны быть в него включены и как они должны быть оформлены.

В качестве формы проведения практических работ (практических заданий) могут быть использованы – деловая или ролевая игра.

Деловая и/или ролевая игра – совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи, а также уровень сформированности компетенций (элемента компетенций).

Контрольная работа – форма текущего контроля, направленная на оценку качества знаний и умений по результатам освоения отдельных тем или разделов дисциплины. Контрольная работа – может включать в себя элементы письменного опроса, тестирования и практических заданий или ситуационных задач. Контрольные работы в рамках дисциплины «Психология социальной работы» могут быть: письменные, практические, графические.

Вариантом письменной контрольной работы может быть терминологический диктант, направленный на оценку усвоения студентами знаний основных понятий и терминов изучаемой дисциплины.

Вариантом графической контрольной работы может быть составление схемы последовательности действий специалиста при проведении консультирования; составления таблицы проблемы и методы их решения и др.

Вариантом практической работы может быть решение ситуационных задач и оформление презентации полученных результатов.

2.3. Критерии оценки текущего контроля

2.3.1 Критерии оценки опроса (устный/письменный/комбинированный):

Правильность ответа на вопрос;

Полнота ответа

Логика изложения ответа на вопрос

Обоснование (аргументация) ответа

Шкала оценки:

Характеристика ответа	Оцениваемые компетенции	Оценка	
		Балл (отметка)	Вербальный аналог
Ответы на вопросы правильные, полные, аргументированные. Студент грамотно и логично излагает свои мысли, применяет в ответах современную научную профессиональную терминологию; использует при ответе достоверную правовую информацию. При ответе на вопросы применяет (при необходимости) профессиональную документацию на государственном и иностранном языках.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 06 ПК 5 ПК 7	5	отлично
При ответе на вопросы студент грамотно, аргументировано (умеет обосновывать ответы) излагает свои мысли, в ответе применяет современную научную профессиональную терминологию; использует при ответе достоверную правовую информацию. При ответе на вопросы умеет применять профессиональную документацию на государственном и иностранном языках Ответ неполный и требует уточнений и дополнений. Изложение ответов не всегда логично и требует уточнений, дополнений.		4	хорошо
Студент дает в основном правильные ответы (может допускать небольшие ошибки), умеет грамотно излагать свои мысли, в основном ориентируется в современной научной профессиональной терминологии. Не дает полного ответа, либо ответ студента не аргументирует (не обосновывает) достоверной профессиональной и/или правовой информацией. Знает, как применять профессиональную документацию на государственном и		3	удовлетворительно

иностранном языках, но не всегда ее применяют при ответе на вопросы. При устном опросе дает ответы на вопросы с помощью уточняющих или наводящих вопросов. ИЛИ в ответах нарушена логика изложения ответов на вопросы			
Студент не умеет логично и/или грамотно излагать свои мысли в ответах на вопросы; Не способен использовать в своем ответе современную научную профессиональную терминологию, не способен найти источники достоверной профессиональной, правовой информации по изучаемому вопросу. В ответах допускает ошибки или правильные ответы отсутствуют. Не умеет применять профессиональную документацию на государственном и иностранном языках Дает фрагментарный (неполный) ответ на вопрос или не дает ответа на вопрос		2	неудовлетворительно

2.3.2 Критерии оценки результатов тестирования

Процент результативности	Оцениваемые компетенции	Оценка	
		Балл (отметка)	Вербальный аналог
91%-100%	ОК 01	5	отлично
71%-90%	ОК 02	4	хорошо
51%-70%	ОК 04	3	удовлетворительно
0%-50%	ОК 06 ПК 5 ПК 7	2	неудовлетворительно

2.3.3 Критерии оценки решения кейса и ситуационной задачи

Критерий	Оцениваемые компетенции	Оценка	
		Балл	Отметка
Ситуационная задача выполнена правильно (совпадает с эталоном по содержанию и полноте). Выполнена с определением необходимых показателей по всем пунктам. Не допускаются несовпадения по содержанию и полноте с эталоном, не допускаются неточности в ответах на вопросы, определении показателей и расчетах	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 06 ПК 5 ПК 7	10	отлично
Ситуационная задача выполнена правильно (практически совпадает с эталоном по содержанию и полноте) с определением необходимых показателей. Допускаются небольшие отклонения от эталона в ответах на вопросы к ситуационной задаче, неточности в определении 1-2 параметров в задании		9-8	хорошо

Ситуационная задача выполнена правильно (частично решение ситуационной задачи совпадает с эталоном) Допускаются неточности в ответах на вопросы к задаче, к оценке ситуации, в определении 2-3 параметров в задании, отклонения от эталона по полноте изложения или по содержанию		7-5	удовлетворительно
Ситуационная задача не соответствует эталону, ответы отсутствуют или ситуационная задача по 3 и более параметрам выполнена неверно.		4 и меньше	неудовлетворительно

При заполнении экспертного листа оценки решения кейса или ситуационной задачи, включающего: описание предмета оценки, объекта оценки профессиональной ситуации (ситуационной задачи), оцениваются компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ПК 5, ПК 7.

Критерии и шкала экспертной оценки профессиональной ситуации (ситуационной задачи): дополнительно присваиваются:

- 3 балла - если студент способен оценить спланированный (предлагаемый) состав действий, проанализировать решение задачи и/или проблемы и выделять её составные части, определить этапы решения задачи и качество решения ситуационной задачи на каждом этапе, предложить и аргументировать свой вариант решения проблемного вопроса или ситуационной задачи;

2 балла - если студент способен оценить спланированный (предлагаемый) состав действий при решении ситуационной задачи или проблемного вопроса, проанализировать решение задачи и/или проблемы и выделять её составные части, определять этапы решения задачи и качество решения ситуационной задачи на каждом этапе, но не может предложить свой (иной) вариант решения проблемного вопроса или проблемной ситуации;

1 балл – если студент выполняет не более критериев экспертной оценки решения проблемного вопроса или ситуационной задачи

Общая оценка за решение и экспертную оценку решения ситуационных задач:

Общее количество баллов		
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
13-12	5	отлично
11-9	4	хорошо
8-6	3	удовлетворительно
5 и менее	2	неудовлетворительно

2.3.4 Критерии оценки выполнения практических работ и экспертного наблюдения за выполнением практических работ

Критерий	Оцениваемые компетенции	Оценка	
		Балл	Оценка (отметка)
Практическое задание выполнено правильно (в соответствии с эталоном). Выполнено в полном соответствии с инструкцией.	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ПК 5, ПК 7.	10	отлично

Выполнено в указанное время. При выполнении практических работ студент умеет распознавать проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части. Студент самостоятельно осуществляет эффективный поиск информации, необходимой для решения практического задания или практической работы (нормативные документы, чертежи, схемы, графики, статистические данные, фотографии и др.) и структурировать получаемую информацию. Не допускает неточностей в использовании прав, статистической и иной информации, необходимой для выполнения практической работы. Умеет оформлять результаты поиска информации при выполнении практической работы и оценивать практическую значимость результатов поиска; Умеет при выполнении практической работы определять этапы решения практической задачи (практической работы), составлять план действия, реализовывать составленный план. Умеет выявлять и использовать необходимые ресурсы, а также прогнозировать результаты практического применения результатов практической работы в профессиональной сфере предоставления социальных услуг, Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Не допускает неточностей в выполнении на всех этапах практической работы. Выполняет в полном объеме все указанные критерии.			
Практическое задание выполнено правильно (в соответствии с эталоном). Выполнено в полном соответствии с инструкцией. Выполнено в указанное время.		9-8	хорошо

При выполнении практических работ студент умеет распознавать проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части Студент самостоятельно осуществляет эффективный поиск информации, необходимой для решения практического задания или практической работы (нормативные документы, чертежи, схемы, графики, статистические данные, фотографии и др.) и структурировать получаемую информацию. Не допускает неточностей в использовании прав, статистической и иной информации, необходимой для выполнения практической работы. Умеет оформлять результаты поиска информации при выполнении практической работы и оценивать практическую значимость результатов поиска; Умеет при выполнении практической работы определять этапы решения практической задачи (практической работы), составлять план действия, реализовывать составленный план. Умеет выявлять и использовать необходимые ресурсы, а также прогнозировать результаты практического применения результатов практической работы в профессиональной сфере предоставления социальных услуг, Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Допускает неточности в выполнении 1-2 критериев практической работы.			
Практическое задание выполнено правильно (в соответствии с эталоном). Выполнено в полном соответствии с инструкцией. Выполнено в указанное время. При выполнении практических работ студент умеет распознавать проблему в профессиональном и/или социальном		7-5	удовлетворительно

контексте, анализировать и выделять её составные части Студент самостоятельно осуществляет эффективный поиск информации, необходимой для решения практического задания или практической работы (нормативные документы, чертежи, схемы, графики, статистические данные, фотографии и др.) и структурировать получаемую информацию. Не допускает неточностей в использовании правовой, статистической и иной информации, необходимой для выполнения практической работы. Умеет оформлять результаты поиска информации при выполнении практической работы и оценивать практическую значимость результатов поиска; Умеет при выполнении практической работы определять этапы решения практической задачи (практической работы), составлять план действия, реализовывать составленный план. Умеет выявлять и использовать необходимые ресурсы, а также прогнозировать результаты практического применения результатов практической работы в профессиональной сфере предоставления социальных услуг, Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Допускает неточности в выполнении 2-3 критериев практической работы.			
Студент частично выполнил практическую работу или не выполнил практическую работу.		4 и меньше	неудовлетворительно

При заполнении экспертного листа наблюдения за практической работой, включающего: описание предмета оценки, объекта оценки практической работы; критерии оценки практической работы оцениваются компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ПК 5, ПК 7 и дополнительно присваиваются баллы.

Критерии и шкала оценки экспертного наблюдения и заполнения экспертного листа наблюдений. 3 балла - если студент:

- способен оценить спланированный (предлагаемый) состав действий,

- проанализировать выделять составные части практической работы,
- определить этапы выполнения и качество выполнения практической работы на каждом этапе,
- понимает общий смысл профессиональных высказываний на темы, связанные с выполнением и представлением результатов практической работы,
- участвует в диалогах на общие и профессиональные темы по вопросам выполнения и представления результатов практической работы,
- может кратко, логично и аргументировано обосновывать и объяснять свою оценку выполнения практической работы;

2 балла - если студент:

- способен оценить спланированный (предлагаемый) состав действий,
- проанализировать выделять составные части практической работы,
- определить этапы выполнения и качество выполнения практической работы на каждом этапе,
- понимает общий смысл профессиональных высказываний на темы, связанные с выполнением и представлением результатов практической работы,
- участвует в диалогах на общие и профессиональные темы по вопросам выполнения и представления результатов практической работы,
- **не может** кратко и аргументировано обосновывать и объяснять свою оценку выполнения практической работы;

1 балл – если студент:

- может дать оценку каждой составной части практической работы,
- **не всегда** понимает общий смысл профессиональных высказываний на темы, связанные с выполнением и представлением результатов практической работы,
- или **не участвует** в диалогах на общие и профессиональные темы по вопросам выполнения и представления результатов практической работы,
- **не может** кратко и аргументировано обосновывать и объяснять свою оценку выполнения практической работы.

Общая оценка за *решение и экспертную оценку решения ситуационных задач*

Общее количество баллов		
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
13-12	5	отлично
11-9	4	хорошо
8-6	3	удовлетворительно
5 и менее	2	неудовлетворительно

2.3.5 Критерии и шкала оценки результатов контрольной работы

Оцениваемые компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ПК 5, ПК 7.

Оценка (отметка) 5 «отлично» выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

Оценка (отметка) 4 «хорошо», если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.

Оценка (отметка) 3 «удовлетворительно» выставляется, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех - пяти недочетов, допускает искажение фактов.

Оценка (отметка) 2 «неудовлетворительно» выставляется, если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

2.4. Оценочные материалы для проведения текущего контроля

2.4.1. Задания открытого типа с развернутым ответом, используемые для проведения устного, письменного или комбинированного опроса:

Инструкция: Внимательно прочитайте текст задания, продумайте логику и полноту ответа, запишите ответ, используя четкие и компактные формулировки:

Вопрос	Проверяемая компетенция или индикатор компетенции	Ответ студента
Опишите основные подходы к пониманию сущности социального конфликта в рамках социальной психологии и конфликтологии. Как различные теоретические направления (например, структурный, когнитивный, гуманистический подходы) объясняют причины возникновения и динамику развития социальных конфликтов?	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 06, ПК 5, ПК 7.	
Раскройте понятие «социальная группа» в контексте социальной психологии. Как особенности групповой динамики и структуры могут способствовать возникновению конфликтов внутри группы или между группами? Приведите примеры из реальной жизни или научных исследований, иллюстрирующие влияние групповых процессов на конфликтное взаимодействие.		
Объясните, как социальные нормы и ценности влияют на восприятие и разрешение конфликтов в различных культурах. Как культурные различия могут обуславливать стратегии		

поведения в конфликтных ситуациях и подходы к их урегулированию? Приведите примеры, демонстрирующие влияние культурных факторов на динамику и исход социальных конфликтов.		
--	--	--

Задание считается верно выполненным, если ответ студента совпадает с эталонным ответом по содержанию и полноте.

Вопрос	Эталонный ответ
Опишите основные подходы к пониманию сущности социального конфликта в рамках социальной психологии и конфликтологии. Как различные теоретические направления (например, структурный, когнитивный, гуманистический подходы) объясняют причины возникновения и динамику развития социальных конфликтов?	Социальный конфликт — это столкновение интересов, мнений, ценностей или потребностей между индивидами или группами в процессе социального взаимодействия. В рамках социальной психологии и конфликтологии существуют различные подходы к пониманию сущности и динамики социальных конфликтов: Структурный подход рассматривает конфликт как результат структурных противоречий в обществе, таких как неравенство власти, ресурсов или статуса. Согласно этому подходу, конфликты возникают из-за различий в интересах и целях, обусловленных положением индивидов или групп в социальной структуре. Например, конфликт может возникнуть между различными социальными классами из-за неравенства в распределении богатства и власти. Когнитивный подход акцентирует внимание на восприятии и интерпретации событий, которые могут привести к конфликту. Согласно этому подходу, конфликты часто возникают из-за различий в восприятии ситуации, оценок действий других людей или интерпретации их намерений. Например, недопонимание или искажённое восприятие информации может привести к эскалации конфликта между двумя группами. Гуманистический подход подчёркивает роль личностных и эмоциональных факторов в возникновении и развитии конфликтов. Согласно этому подходу, конфликты могут быть результатом неудовлетворённых потребностей, нерешённых эмоциональных проблем или несоответствия между ожиданиями и реальностью. Например, внутренний конфликт человека между личными желаниями и общественными ожиданиями может привести к напряжённости в отношениях с окружающими.
Раскройте понятие «социальная группа» в контексте социальной психологии. Как особенности групповой динамики и структуры могут способствовать возникновению конфликтов?	Социальная группа — это совокупность индивидов, которые взаимодействуют друг с другом, разделяют общие нормы, ценности и ожидания, а также имеют чувство принадлежности к группе. В контексте социальной психологии социальные группы могут быть формальными (например, рабочие коллективы, учебные группы) или неформальными (например, группы друзей, клубы по интересам).

внутри группы или между группами? Приведите примеры из реальной жизни или научных исследований, иллюстрирующие влияние групповых процессов на конфликтное взаимодействие.	Особенности групповой динамики и структуры могут способствовать возникновению конфликтов внутри группы или между группами: Групповая динамика включает в себя процессы, такие как лидерство, принятие решений, нормативное поведение и конфликтное взаимодействие. Например, борьба за лидерство или разногласия по поводу принятия решений могут привести к конфликтам внутри группы. Структура группы определяет роли, статусы и отношения между членами группы. Неравенство в распределении власти, ресурсов или статусов может стать причиной конфликтов между различными подгруппами или индивидами. Примеры из реальной жизни или научных исследований: В рабочем коллективе может возникнуть конфликт между сотрудниками из-за различия в стилях работы или подходах к выполнению задач. В спортивной команде конфликт может возникнуть между игроками из-за борьбы за место в основном составе или из-за разногласий по поводу тактики игры.
Объясните, как социальные нормы и ценности влияют на восприятие и разрешение конфликтов в различных культурах. Как культурные различия могут обуславливать стратегии поведения в конфликтных ситуациях и подходы к их урегулированию? Приведите примеры, демонстрирующие влияние культурных факторов на динамику и исход социальных конфликтов.	Социальные нормы и ценности — это общепринятые правила и стандарты поведения, которые регулируют взаимодействие между людьми в обществе. Они могут существенно влиять на восприятие и разрешение конфликтов в различных культурах: Восприятие конфликта: в некоторых культурах конфликт может восприниматься как нормальное и даже необходимое явление для достижения справедливости или разрешения противоречий. В других культурах конфликт может рассматриваться как нежелательное и разрушительное явление, которое следует избегать. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: культурные различия могут обуславливать выбор стратегий поведения в конфликте. Например, в индивидуалистических культурах может преобладать стратегия конкуренции, а в коллективистских культурах — стратегия сотрудничества или избегания конфликта. Примеры, демонстрирующие влияние культурных факторов на динамику и исход социальных конфликтов: В некоторых восточных культурах конфликт может разрешаться через посредничество или переговоры с участием нейтральной стороны, такой как старейшина или духовный лидер. В западных культурах конфликт может решаться через юридические механизмы, такие как суды или арбитраж. Таким образом, понимание сущности социального конфликта, роли социальных групп и влияния культурных факторов на конфликтное взаимодействие является важным аспектом социальной психологии и конфликтологии.

2.5.2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля в форме тестирования:

Задания закрытого типа на установление соответствия:

1. Прочитайте текст и установите соответствие:

К каждому из элементов (1, 2, 3), указанных в левом столбце таблицы, подберите один соответствующий элемент, обозначенный буквами (А, Б, В), в правом столбце таблицы. Полученные результаты впишите в бланк ответа.

Установите соответствие между типами лидерства и их характеристиками:

1	Авторитарный	А	Лидер принимает решения самостоятельно и не допускает обсуждений;
2	Либеральный	Б	Лидер поощряет участие членов группы в принятии решений и обсуждениях;
3	Демократический	В	Лидер практически не вмешивается в деятельность группы, предоставляя членам свободу действий.

Впишите под цифрами выбранные буквы:

1	2	3

2. Прочитайте текст и установите соответствие:

К каждому из элементов (1, 2, 3), указанных в левом столбце таблицы, подберите один соответствующий элемент, обозначенный буквами (А, Б, В), в правом столбце таблицы. Полученные результаты впишите в бланк ответа.

Установите соответствие между видами групп и их примерами:

1	Референтная группа	А	Школьный класс
2	Неформальная группа	Б	Группа друзей, объединившихся по интересам
3	Формальная группа	В	Группа, к которой человек стремится принадлежать и чьи нормы и ценности он разделяет

Впишите под цифрами выбранные буквы:

1	2	3

3. Прочитайте текст и установите соответствие:

К каждому из элементов (1, 2, 3), указанных в левом столбце таблицы, подберите один соответствующий элемент, обозначенный буквами (А, Б, В), в правом столбце таблицы. Полученные результаты впишите в бланк ответа.

Установите соответствие между психологическими механизмами взаимодействия в группе и их описаниями:

1	Интеграция	А	Изменение поведения или мнения человека под влиянием группы
2	Конформизм	Б	Отождествление себя с другой личностью или группой, принятие её ценностей и норм
3	Идентификация	В	Процесс объединения индивидов или групп в более крупную целостность на основе общих интересов и целей

Впишите под цифрами выбранные буквы:

1	2	3
---	---	---

--	--	--

Задания закрытого типа на установление последовательности

4. Установите правильную последовательность этапов управления конфликтом в практике социальной работы:

№	
1	анализ причин и участников конфликта;
2	выбор стратегии разрешения конфликта;
3	мониторинг и оценка эффективности принятых мер;
4	применение выбранных методов и техник для разрешения конфликта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

--	--	--	--

5. Расположите в правильной последовательности шаги по предотвращению внутренних конфликтов в коллективе социальных работников:

№	
1	проведение тренингов по развитию коммуникативных навыков;
2	выявление потенциальных источников конфликта;
3	разработка и внедрение правил взаимодействия в коллективе;
4	регулярный мониторинг психологического климата в команде.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

--	--	--	--

6. Определите правильную последовательность действий социального работника при управлении внешним конфликтом с представителями других организаций или учреждений:

№	
1	поиск компромиссов и альтернативных решений;
2	установление контакта и налаживание коммуникации с противоположной стороной;
3	определение своих интересов и интересов противоположной стороны;
4	анализ ситуации и выявление причин конфликта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

--	--	--	--

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора:

Инструкция: Внимательно прочитайте текст задания; прочитайте все предложенные варианты ответа; выберите из четырех предложенных вариантов ответа один наиболее верный; запишите только цифру (или букву) выбранного варианта ответа; запишите аргументы сделанного выбора:

7. Какой из этапов переговорного процесса является первым и наиболее важным для успешного завершения переговоров?

№	Вопрос анкеты
1	Обсуждение позиций сторон
2	Подготовка и анализ ситуации
3	Принятие решения
4	Заключение соглашения

Ответ:

Обоснование:

8. Что из перечисленного является ключевым элементом успешного ведения переговоров?

№	Варианты ответа
1	Умение оказывать давление на оппонента
2	Способность к компромиссу и уступкам
3	Полное игнорирование интересов другой стороны
4	Чёткое понимание своих интересов и целей

Ответ:

Обоснование:

9. Какой из следующих методов ведения переговоров наиболее эффективен для достижения долгосрочного сотрудничества?

№	Варианты ответа
1	Метод жёсткого торга
2	Метод взаимных уступок
3	Метод принципиальных переговоров
4	Метод избегания конфликта

Ответ:

Обоснование:

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и обоснованием выбора:

10. Прочитайте вопрос; выберите все правильные варианты ответа; запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор

Какие из следующих факторов, согласно социальной психологии, могут способствовать возникновению межгруппового конфликта?

1	Социальная идентичность
2	Эффект группового фаворитизма
3	Недостаток ресурсов
4	Полное отсутствие конкуренции между группами

Ответ:

Обоснование:

11. Прочитайте вопрос; выберите все правильные варианты ответа; запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор

Какие из перечисленных теоретических подходов к пониманию социального конфликта рассматривают его как результат структурных противоречий в обществе?

1	Когнитивный подход
2	Структурный подход
3	Гуманистический подход
4	Функциональный подход

Ответ:

Обоснование:

12. Прочитайте вопрос; выберите все правильные варианты ответа; запишите аргументы, обосновывающие ваш выбор

Какие из следующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях, согласно конфликтологии, могут способствовать разрешению конфликта?

1	Конкуренция
---	-------------

2	Сотрудничество
3	Избегание
4	Компромисс

Ответ:

Обоснование:

Ключ к оцениванию тестовых заданий комплекта оценочных материалов:

№ задания	Правильный ответ	Критерии оценки
1	1 – А 2 – В 3 – Б	1б – полное, правильное соответствие 0б – остальные случаи
2	1 – В 2 – Б 3 – А	1б – полное, правильное соответствие 0б – остальные случаи
3	1 – В 2 – А 3 – Б	1б – полное, правильное соответствие 0б – остальные случаи
4	1, 2, 4, 3	1б – полное, правильное соответствие 0б – остальные случаи
5	2, 3, 1, 4	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
6	4, 3, 2, 1	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
7	Ответ: 2 Обоснование: На этапе подготовки и анализа ситуации стороны изучают позиции друг друга, определяют цели и задачи переговоров, а также оценивают возможные варианты исхода. Это закладывает основу для успешного проведения переговоров и достижения взаимовыгодного соглашения.	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
8	Ответ: 4 Обоснование: Без чёткого понимания своих интересов и целей невозможно эффективно вести	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно.

	переговоры и находить взаимовыгодные решения. Это помогает выстроить стратегию и аргументировать свою позицию.	Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
9.	Ответ: 3 Обоснование: Метод принципиальных переговоров фокусируется на решении проблем по существу, а не на позициях сторон. Это позволяет создать долгосрочные отношения на основе взаимного уважения и понимания интересов, что способствует устойчивому сотрудничеству и достижению взаимовыгодных соглашений.	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
10.	Ответ: 1, 2, 3 Обоснование: Социальная идентичность и эффект группового фаворитизма создают предвзятость и усиливают межгрупповые различия, что может привести к конфликтам. Недостаток ресурсов также часто становится причиной борьбы между группами за их распределение.	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
11.	Ответ: 2, 4 Обоснование: Структурный и функциональный подходы рассматривают конфликт как следствие структурных противоречий и дисфункций в обществе, тогда как когнитивный и гуманистический подходы акцентируют внимание на других аспектах, таких как восприятие и личностные факторы.	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.
12.	Ответ: 2, 4 Обоснование: Сотрудничество и компромисс являются конструктивными стратегиями, которые направлены на поиск взаимовыгодных решений и урегулирование конфликта. Конкуренция и избегание, напротив, могут усугубить ситуацию и привести к эскалации конфликта.	Оценивается верно/неверно 1б – задание выполнено верно. Задание считается верно выполненным, если правильно указана цифра и приведены аргументы ответа. 0б – остальные случаи.

2.5.3. Задания открытого типа с развернутым ответом

Инструкция: Внимательно прочитайте задачу; запишите развернутый, логичный ответ на вопросы к задаче; предложите и запишите наиболее оптимальный вариант решения ситуации с учетом психологического состояния людей:

Кейс 1: Внутренний конфликт в социальной службе

Ситуация:

В социальной службе возник конфликт между двумя сотрудниками, которые работают в одном отделе. Один из сотрудников считает, что другой не выполняет свои обязанности должным образом, что приводит к задержкам в обработке документов.

Вопросы:

1. Какие шаги должен предпринять руководитель социальной службы для выявления причин конфликта между сотрудниками?
2. Какие методы управления конфликтом могут быть наиболее эффективными в данной ситуации (выберите все подходящие варианты):
 - a) Проведение индивидуальной беседы с каждым из участников конфликта
 - b) Организация совместного тренинга по развитию коммуникативных навыков
 - c) Назначение дисциплинарного взыскания
 - d) Создание комиссии для расследования ситуации

Кейс 2: Внешний конфликт социальной службы с местным сообществом
Ситуация:

Социальная служба столкнулась с недовольством местного сообщества из-за недостаточной, по мнению жителей, поддержки нуждающихся семей. Жители устраивают митинги и обращаются в СМИ с жалобами на работу службы.

Вопросы:

1. Какие действия должна предпринять социальная служба для урегулирования конфликта с местным сообществом?
2. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы для достижения взаимопонимания с жителями (выберите все подходящие варианты):
 - a) Открытое игнорирование жалоб
 - b) Проведение встреч и обсуждений с представителями сообщества
 - c) Публикация отчетов о проделанной работе
 - d) Привлечение независимых экспертов для оценки деятельности службы
 - e) Введение дополнительных мер поддержки без учета мнения сообщества

Лист экспертной оценки

№	Критерий оценки	Оценка		
		0-1	2	3
1	Правильность и полнота выполнения задания	Ситуационная задача выполнена с существенными ошибками не в полном объеме, Не соответствует эталону	Ситуационная задача выполнена с незначительными ошибками в полном или неполном объеме	Ситуационная задача выполнена без ошибок, в полном объеме. Соответствует эталону

			Частично соответствует эталону	
2	Использование теоретических знаний из курса «Психология социальной работы», нормативных документов, регламентирующих область социальной работы, владение профессиональными , правовыми терминами	Теоретические, правовые знания использованы фрагментарно. Профессиональной терминологией не владеет	Необходимые теоретические, правовые знания, профессиональные понятия при решении ситуационной задачи/кейса использованы с небольшими погрешностями и незначительными ошибками	Необходимые теоретические, правовые знания, при решении ситуационной задачи/кейса использованы к месту, в необходимом объеме. Студент профессиональной терминологией в объеме, необходимом для решения кейса/ситуационной задачи.
3	Поиск информации, необходимой для решения ситуационной задачи / кейса	Для решения СЗ не найдена необходимая информация или ее недостаточно для ответа	Для решения СЗ информация подобрана из официальных источников, имеются затруднения в ее использовании при решении СЗ/кейса	Для решения СЗ/кейса информация подобрана из разных источников, использована на основе анализа и системного подхода
4	Умение оформлять и публично презентовать решение ситуационной задачи/кейса в том числе с использованием ИКТ технологий, цифровые ресурсы	В оформлении и презентации решений ситуационной задачи/ кейса допускает серьезные ошибки. Не умеет использовать ИКТ технологии для подготовки и презентации отчета по работе	Умеет оформлять и презентовать решение ситуационной задачи/ кейса без существенных ошибок (допускает незначительные ошибки). Использует при оформлении решения и презентации результатов работы над ситуационной задачей/кейсом ИКТ технологии и цифровые ресурсы	Умеет оформлять и презентовать решение ситуационной задачи/ кейса без ошибок. Использует при оформлении решения и презентации результатов работы над ситуационной задачей/кейсом ИКТ технологии и цифровые ресурсы

5	Обоснование ответа	Ответ обоснован	не обоснован	Обоснование СЗ/кейса не всегда логично	Решение СЗ/кейса обосновано, логично.
	Обоснование экспертной оценки:				

Эталонные ответы:

№	Эталон решения ситуационной задачи	Указания по оцениванию и результат оценивания
1	1. Для эффективного выявления причин конфликта между сотрудниками руководитель социальной службы может предпринять следующие шаги: Проведение индивидуальной беседы с каждым из участников конфликта: Необходимо выслушать мнение каждого сотрудника отдельно, чтобы понять их точку зрения и восприятие ситуации. Это поможет выявить личные переживания и недовольства. Организация встречи сотрудников для открытого диалога: Встреча должна проходить в нейтральной обстановке и быть направлена на конструктивное обсуждение проблем. Важно создать атмосферу доверия, чтобы сотрудники могли открыто высказать свои претензии и предложения. Анализ рабочих процессов и документации: Изучение рабочих процессов и документов, связанных с выполнением обязанностей каждого сотрудника, поможет выявить возможные несоответствия и недочеты. Это может включать проверку сроков выполнения задач, качества работы и соблюдения регламентов. Проведение анонимного опроса среди сотрудников: Опрос может помочь выявить скрытые проблемы и недовольство, которые сотрудники могут не решиться высказать открыто. Важно понять, есть ли другие сотрудники, которые также испытывают трудности в работе с одним из коллег. Привлечение третьей стороны (медиатора): Привлечение независимого медиатора, который не вовлечен в конфликт, может помочь объективно оценить ситуацию и способствовать более открытому и честному обсуждению проблем между сотрудниками. Анализ психологического климата в коллективе: Важно оценить общий психологический климат в отделе, выявить возможные напряженные отношения и факторы, способствующие конфликтам. Это может включать проведение социометрии или опросов на удовлетворенность работой. Разработка и внедрение мер по улучшению коммуникации: Необходимо организовать тренинги по развитию коммуникативных навыков и командной работы, чтобы улучшить взаимодействие между сотрудниками и предотвратить подобные конфликты в будущем.	Задание считается верно выполненным, если оно совпадает с эталонным ответом (решением ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»

	Эти шаги помогут руководителю не только выявить причины конфликта, но и принять меры для его разрешения и предотвращения в будущем. 2. Правильный ответ: 1, 2, 4 Обоснование: Проведение индивидуальной беседы поможет понять точку зрения каждого сотрудника. Тренинг по развитию коммуникативных навыков может улучшить взаимодействие между ними. Создание комиссии для расследования позволит объективно оценить ситуацию.	
2	1. Для урегулирования конфликта с местным сообществом социальная служба должна предпринять следующие шаги: Признание проблемы и открытое общение: Признать существование проблемы и выразить готовность к диалогу. Важно открыто признать, что жалобы обоснованы, и выразить намерение улучшить качество работы. Проведение встреч с представителями сообщества: Организовать регулярные встречи с лидерами и активными членами сообщества для обсуждения их претензий и предложений. Это поможет лучше понять их ожидания и найти общие точки соприкосновения. Прозрачность и отчетность: Обеспечить регулярную публикацию отчетов о проделанной работе, включая статистику помощи, оказанной нуждающимся семьям. Это повысит доверие и покажет, что служба открыта для общественного контроля. Привлечение независимых экспертов: Пригласить независимых экспертов или представителей общественных организаций для оценки качества работы службы. Это добавит объективности и покажет, что служба готова к внешнему контролю. Улучшение качества предоставляемых услуг: Провести анализ текущих процессов и выявить слабые места. Внедрить изменения, направленные на улучшение качества и оперативности оказания помощи нуждающимся семьям. Обратная связь и работа с жалобами: Создать эффективную систему обратной связи, чтобы оперативно реагировать на жалобы и предложения. Обеспечить возможность анонимного обращения для тех, кто боится выражать свое мнение открыто. Проведение информационных кампаний: Организовать информационные кампании для разъяснения целей и задач социальной службы, а также методов работы. Это поможет повысить осведомленность и понимание среди жителей. Участие в жизни сообщества: Активно участвовать в жизни местного сообщества, поддерживать социальные инициативы и мероприятия, направленные на улучшение жизни населения. Медиация и работа со СМИ:	Задание считается верно выполненным, если оно совпадает с эталонным ответом (решением ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»

Организовать работу со СМИ для объективного освещения деятельности службы. При необходимости привлекать медиаторов для урегулирования конфликтных ситуаций и улучшения имиджа службы в глазах общественности. Эти меры помогут социальной службе наладить конструктивный диалог с местным сообществом и снизить уровень конфликтности. 2. Правильный ответ: 2, 3, 4 Обоснование: Проведение встреч и обсуждений поможет выслушать мнение жителей и найти общие решения. Публикация отчетов повысит прозрачность работы службы. Привлечение независимых экспертов добавит объективности в оценку деятельности. Игнорирование жалоб и введение дополнительных мер без учета мнения сообщества могут усугубить конфликт.	
--	--

3.5.4. Задания для практической работы и экспертного наблюдения за выполнением практической работы

Практическое занятие № 1. Составление глоссария терминов социальной психологии и конфликтологии

Цель

задания:

Создание глоссария, который будет охватывать основные термины и понятия из областей социальной психологии и конфликтологии. Глоссарий должен быть полезным и понятным для студентов, изучающих данные дисциплины.

Шаги по выполнению задания:

1. Сбор материалов:
 - Изучите учебные пособия, научные статьи и другие источники по социальной психологии и конфликтологии.
 - Составьте список терминов, которые считаете важными для понимания данных дисциплин.
2. Определение терминов:
 - Для каждого выбранного термина дайте четкое и точное определение.
 - Убедитесь, что определения понятны и отражают суть понятий.
3. Структура глоссария:
 - Глоссарий должен быть структурирован по алфавиту.
 - Каждый термин должен быть представлен отдельной записью с указанием его определения.
4. Дополнительные пояснения:
 - При необходимости добавьте краткие пояснения или примеры, чтобы лучше раскрыть значение термина.
 - Укажите, в каком контексте термин чаще всего используется (например, в социальной психологии или конфликтологии).
5. Оформление:
 - Используйте единый стиль оформления для всех терминов.
 - Глоссарий должен быть оформлен в виде таблицы или списка с колонками: «Термин» и «Определение».

- При необходимости добавьте дополнительные колонки для пояснений или примеров.
6. Проверка и корректировка:
- Проверьте глоссарий на наличие ошибок и неточностей.
 - Убедитесь, что все термины и их определения актуальны и соответствуют современным научным представлениям.
 - При необходимости внесите коррективы и дополнения.
7. Презентация глоссария:
- Подготовьте глоссарий для презентации или публикации.
 - Приложите глоссарий к учебным материалам или используйте его в качестве самостоятельного учебного пособия.

Практическое занятие № 2. Кейс «Групповое влияние на индивидуальное поведение»

Ситуация:

В крупной компании произошла реорганизация, в результате которой несколько отделов были объединены в один. В новом отделе работают сотрудники с разным уровнем профессиональной подготовки и опытом, что создает определенные сложности в процессе взаимодействия.

Описание проблемы:

Новый руководитель отдела заметил, что один из сотрудников, Алексей, который ранее был известен своей инициативностью и креативностью, начал проявлять признаки снижения активности и творческого потенциала. Алексей стал реже предлагать новые идеи и инициативы, выполняя только те задачи, которые ему явно поручали.

Вопросы для анализа:

1. Какие виды группового влияния могли оказать воздействие на поведение Алексея?
2. Какие конкретные механизмы (социальное давление, групповая сплоченность, конформизм и т.д.) могли сыграть роль в изменении поведения Алексея?
3. Какие действия может предпринять руководитель отдела для минимизации негативного влияния группы на индивидуальное поведение Алексея?
4. Какие стратегии могут помочь Алексею восстановить свою инициативность и креативность в новых условиях?

Практическое занятие № 3. Мини-тренинг «Развитие коммуникативных навыков»

Цель тренинга: Развитие и совершенствование навыков эффективного общения, повышение уровня коммуникативной компетентности участников.

Продолжительность: 1 час 40 минут

Структура тренинга:

1. Приветствие и знакомство (10 минут)
 - Участники образуют круг.
 - Каждый участник представляется и кратко рассказывает о себе.
2. Упражнение «Да-Нет» (5-7 минут)

- Участники делятся на две подгруппы.
 - Одна группа кричит «Да», другая – «Нет».
 - Задача – быстро и громко произнести выбранное слово.
 - Обсуждение: какие факторы помогли или мешали быстро сгруппироваться.
3. Упражнение «Очередь» (15-20 минут)
- Выбирается 8 участников: 7 становятся в очередь, 1 – водящий.
 - Водящий должен пройти без очереди, общаясь с каждым участником.
 - Обсуждение: какие тактики использовал водящий, кто уступил, почему.
4. Упражнение «Коллаж» (15-20 минут)
- Группа делится на 4 подгруппы.
 - Каждая подгруппа получает задание создать коллаж на тему «Эффективное общение».
 - Обсуждение коллажей: какие элементы важны для успешного общения.
5. Упражнение «Чувства» (15-20 минут)
- Участники получают карточки с разными чувствами (гнев, радость, разочарование и т.д.).
 - Задача – описать ситуацию в школе, где использование данного чувства уместно.
 - Обсуждение: как разные эмоции влияют на общение.
6. Упражнение «Скажи приятное» (10-15 минут)
- Каждый участник по очереди благодарит другого участника разными способами.
 - Цель – завершить тренинг на позитивной ноте.
7. Рефлексия и обратная связь (10-15 минут)
- Обсуждение тренинга: что понравилось, что было полезным, оценка активности.
 - Ведущий благодарит участников за работу и дает рекомендации для дальнейшего развития коммуникативных навыков.

Материалы:

- Бумага А3, цветные карандаши, журналы, клей, ножницы.
- Мяч для упражнения «Скажи приятное».
- Карточки с чувствами и заданиями.

Условия:

- Просторное помещение.
- Столы и стулья по числу участников.

Этот мини-тренинг поможет участникам развить и закрепить навыки эффективного общения, а также осознать важность коммуникативных умений в повседневной жизни.

Практическое занятие № 4. Самотестирование «Личностные качества»

Цель самотестирования: Оценка собственных личностных качеств и выявление сильных и слабых сторон для дальнейшего личностного развития.

Этапы проведения самотестирования:

1. Подготовка:

- Ознакомьтесь с перечнем личностных качеств, которые будут оцениваться.
- Убедитесь, что у вас есть достаточно времени и спокойная обстановка для выполнения теста.

2. Самооценка:

- Оцените каждое из предложенных личностных качеств по шкале от 1 до 10, где 1 – совсем не присуще, 10 – ярко выражено.
- Запишите свои оценки в таблицу.

3. Анализ результатов:

- Проанализируйте полученные результаты. Определите, какие качества вы оцениваете высоко, а какие требуют развития.
- Запишите свои выводы и размышления по каждому качеству.

4. Обратная связь:

- При желании, вы можете обсудить результаты с доверенным лицом или консультантом для получения дополнительной обратной связи.

Практическое занятие № 5. Ролевая игра «Переговорный процесс»

Ситуация:

Участники получают роли представителей двух компаний, которые должны договориться о сотрудничестве в рамках совместного проекта. Одна компания предоставляет услуги, а другая – ресурсы. Цель переговоров – достижение взаимовыгодного соглашения по ключевым вопросам: цена, объем услуг, сроки выполнения, распределение обязанностей.

Роли:

1. Представитель компании-заказчика (А)
2. Представитель компании-исполнителя (Б)
3. Наблюдатель (фасилитатор)

Задание:

Провести переговоры, в ходе которых стороны должны:

- Обсудить и согласовать все ключевые условия сотрудничества.
- Найти компромиссы по спорным вопросам.
- Достичь письменного соглашения, удовлетворяющего обе стороны.

№	Характеристика эталонной работы	Указания по оцениванию и результат оценивания
1	Критерии оценки глоссария: • Полнота охвата терминов (не менее 50 терминов). • Точность и корректность определений. • Логичность и структурированность глоссария. • Наличие дополнительных пояснений при необходимости. • Качество оформления и удобство использования.	Практическая работа считается верно выполненной, если она соответствует характеристике эталонной работы ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»

	Примечание: При составлении глоссария студентам нужно учитывать различные точки зрения и подходы к определению терминов, чтобы создать максимально полный и объективный ресурс.	
2	Возможные решения кейса: - Анализ группового климата: - Провести анонимный опрос среди сотрудников, чтобы понять, какие настроения и ожидания существуют в группе. - Индивидуальные беседы: - Организовать беседу с Алексеем для выявления его личных переживаний и опасений. - Поддержка и наставничество: - Назначить наставника для Алексея, который сможет поддержать его и помочь адаптироваться к новым условиям. - Создание поддерживающей среды: - Поощрять открытое общение и поддерживать атмосферу, где каждый сотрудник чувствует себя ценным и может свободно выражать свои идеи. - Мотивационные мероприятия: - Внедрить систему поощрений за инициативность и креативность, чтобы стимулировать активное участие всех сотрудников. - Тренинги по командообразованию: - Провести тренинги, направленные на улучшение взаимодействия и снижение уровня группового давления. - Четкое распределение ролей: - Четко распределить обязанности и задачи между сотрудниками, чтобы каждый чувствовал свою значимость и ответственность. Этот кейс позволяет проанализировать, как групповое влияние может воздействовать на индивидуальное поведение и какие меры можно предпринять для минимизации негативных последствий.	Практическая работа считается верно выполненной, если она соответствует характеристике эталонной работы ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»
3	Критерии оценки эффективности мини-тренинга: - Активность участников - Регулярное участие в упражнениях и обсуждениях. - Инициатива в выполнении заданий. - Количество задаваемых вопросов. - Уровень вовлеченности	Практическая работа считается верно выполненной, если она соответствует характеристике эталонной работы ситуационной задачи).

	• Эмоциональная вовлеченность в процесс тренинга. • Внимание и концентрация на материале. • Открытость к новым знаниям и практикам. 3. Применение полученных знаний • Способность применять новые коммуникативные навыки в ходе тренинга. • Примеры из реальной жизни, где участники использовали новые техники. • Обратная связь от участников о том, как они применили полученные знания. 4. Качество выполнения упражнений • Точность и правильность выполнения заданий. • Уровень взаимодействия в группах. • Качество представленных коллажей, ролевых игр и других практических заданий. 5. Обратная связь от участников • Количество и качество полученных отзывов. • Уровень удовлетворенности участников тренингом. • Конструктивные предложения по улучшению тренинга. 6. Уровень усвоения материала • Способность участников объяснить основные концепции и техники коммуникации. • Ответы на вопросы по теме тренинга. • Применение терминологии в обсуждениях. 7. Командная работа • Эффективность взаимодействия в групповых упражнениях. • Уровень сплоченности группы. • Умение слушать и принимать мнения других участников. 8. Рефлексия и самооценка • Глубина анализа своих коммуникативных навыков. • Четкость и структурированность выводов участников. • Планирование дальнейшего развития и применения навыков. 9. Активность в обсуждениях • Частота и качество участия в дискуссиях. • Аргументированность мнений. • Умение приводить примеры из личного опыта.	Указывается «верно»/ «неверно»
4	Критерии оценки самотестирования: 1. Полнота оценки: • Все ли предложенные качества были оценены? 2. Объективность самооценки:	Практическая работа считается верно выполненной, если она соответствует характеристике эталонной

	- Насколько честно и объективно вы оценивали свои качества? 3. Анализ и выводы: - Насколько подробно и глубоко вы проанализировали свои результаты? 4. Планирование развития: - Насколько четко вы определили свои слабые стороны и наметили пути их развития? 5. Оформление результатов: - Насколько аккуратно и структурировано оформлены ваши записи?	работы ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»
5	Критерии оценки ролевой игры: Критерии оценки: 1. Достижение соглашения - Успешное заключение письменного соглашения, охватывающего все ключевые пункты. - Четкость и полнота формулировок в соглашении. 2. Рациональность решений - Поиск взаимовыгодных решений. - Аргументированность предложений и способность убеждать оппонента. 3. Эмоциональная составляющая - Умение слушать и понимать позицию другой стороны. - Невербальное поведение: мимика, жесты, тон голоса. - Эмпатия и способность управлять эмоциями в ходе переговоров. 4. Использование техник влияния - Применение техник активного слушания. - Использование комплиментов и метафор. - Применение принципов контраста и дефицита. 5. Структура и логика переговоров - Четкая структура обсуждения вопросов. - Логичность и последовательность аргументации. - Умение вести переговоры без отступлений от темы. 6. Активность участников - Регулярное участие в обсуждении. - Инициатива в выдвижении предложений. - Количество и качество задаваемых вопросов.	Практическая работа считается верно выполненной, если она соответствует характеристике эталонной работы ситуационной задачи). Указывается «верно»/ «неверно»

	7. Командная работа • Эффективность взаимодействия между представителями компаний. • Умение работать в команде для достижения общей цели. 8. Обратная связь от наблюдателя • Конструктивные замечания и предложения фасилитатора. • Общая оценка процесса переговоров.	
--	--	--

3. Промежуточная аттестация

3.1 Общая характеристика промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации при освоении учебной дисциплины «Социальная психология, конфликтология» - зачет.

Зачет проводится в форме тестирования.

Итоговый тест для проведения промежуточной аттестации – зачета из 30 вопросов.

В тесте представлены тестовые задания следующих типов:

№	Тип задания	Количество заданий	Количество заданий на одну компетенцию
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	5	1
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	5	1
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	5	1
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	5	1
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	5	1
	ИТОГО:	30	5

Количество заданий в комплекте оценочных материалов

Код компетенции	Содержание компетенции	Количество заданий
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	5
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	5
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	5
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	5

	традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ПК 5	Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.	5
ПК 7	Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.	5
ИТОГО		30

Доля заданий разного уровня сложности в тесте для проведения промежуточной аттестации – зачет:

Уровень сложности задания	Количество заданий	Доля заданий уровня сложности в тесте %
базовый	20	50
высокий	7	35
повышенный	3	15
ИТОГО	30	100

Шкала оценки результатов промежуточной аттестации

Процент результативности	Уровень сформированности компетенций	Оцениваемые компетенции	Оценка	
			Балл (отметка)	Вербальный аналог
90%-100%	высокий	ОК 01	5	отлично
70%-89%	повышенный	ОК 02	4	хорошо
50%-69%	базовый	ОК 04	3	удовлетворительно
0%-49%	низкий	ОК 06 ПК 5 ПК 7	2	неудовлетворительно

3.2. Критерии оценки результатов тестирования

№	Тип задания	Критерии оценки	Результат оценивания
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	Считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции одного столбца верно соотнесены с позициями другого столбца)	Полное совпадение с верным ответом – 1б Все остальные случаи – 0б
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом – 1б

			Все остальные случаи – 0б
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Считается верным, если правильно указана цифра (буква) правильного ответа и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	Полное совпадение с верным ответом – 1б Все остальные случаи – 0б
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Считается верным, если правильно указаны цифры (буквы) правильного ответа и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	Полное совпадение с верным ответом – 1б Все остальные случаи – 0б
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Считается верным, если ответ совпадает с эталонным ответом по содержанию и полноте	Полное соответствие эталонному ответу – 1б Все остальные случаи – 0б

3.3 Оценочные материалы, обеспечивающие диагностику сформированности компетенций (или индикаторов компетенций), заявленных в рабочей программе дисциплины (модуля) «Социальная психология, конфликтология» при проведении промежуточной аттестации

Вариант тестовой работы для промежуточной аттестации

№	Тип задания	Задание	Ответы												
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам															
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между типами лидерства и их характеристиками: <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>Авторитарный</td><td>А</td><td>Лидер принимает решения самостоятельно и не допускает обсуждений;</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Либеральный</td><td>Б</td><td>Лидер поощряет участие членов группы в принятии решений и обсуждениях;</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Демократический</td><td>В</td><td>Лидер практически не вмешивается в деятельность группы, предоставляя членам свободу действий.</td></tr> </table>	1	Авторитарный	А	Лидер принимает решения самостоятельно и не допускает обсуждений;	2	Либеральный	Б	Лидер поощряет участие членов группы в принятии решений и обсуждениях;	3	Демократический	В	Лидер практически не вмешивается в деятельность группы, предоставляя членам свободу действий.	
1	Авторитарный	А	Лидер принимает решения самостоятельно и не допускает обсуждений;												
2	Либеральный	Б	Лидер поощряет участие членов группы в принятии решений и обсуждениях;												
3	Демократический	В	Лидер практически не вмешивается в деятельность группы, предоставляя членам свободу действий.												

2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Установите правильную последовательность этапов управления конфликтом в практике социальной работы: <table><tr><td>№</td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>анализ причин и участников конфликта;</td></tr><tr><td>2</td><td>выбор стратегии разрешения конфликта;</td></tr><tr><td>3</td><td>мониторинг и оценка эффективности принятых мер;</td></tr><tr><td>4</td><td>применение выбранных методов и техник для разрешения конфликта.</td></tr></table>	№		1	анализ причин и участников конфликта;	2	выбор стратегии разрешения конфликта;	3	мониторинг и оценка эффективности принятых мер;	4	применение выбранных методов и техник для разрешения конфликта.			
№															
1	анализ причин и участников конфликта;														
2	выбор стратегии разрешения конфликта;														
3	мониторинг и оценка эффективности принятых мер;														
4	применение выбранных методов и техник для разрешения конфликта.														
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Какой из этапов переговорного процесса является первым и наиболее важным для успешного завершения переговоров? <table><tr><td>№</td><td>Вопрос анкеты</td></tr><tr><td>1</td><td>Обсуждение позиций сторон</td></tr><tr><td>2</td><td>Подготовка и анализ ситуации</td></tr><tr><td>3</td><td>Принятие решения</td></tr><tr><td>4</td><td>Заключение соглашения</td></tr></table>	№	Вопрос анкеты	1	Обсуждение позиций сторон	2	Подготовка и анализ ситуации	3	Принятие решения	4	Заключение соглашения			
№	Вопрос анкеты														
1	Обсуждение позиций сторон														
2	Подготовка и анализ ситуации														
3	Принятие решения														
4	Заключение соглашения														
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Какие из следующих факторов, согласно социальной психологии, могут способствовать возникновению межгруппового конфликта? <table><tr><td>1</td><td>Социальная идентичность</td></tr><tr><td>2</td><td>Эффект группового фаворитизма</td></tr><tr><td>3</td><td>Недостаток ресурсов</td></tr><tr><td>4</td><td>Полное отсутствие конкуренции между группами</td></tr></table>	1	Социальная идентичность	2	Эффект группового фаворитизма	3	Недостаток ресурсов	4	Полное отсутствие конкуренции между группами					
1	Социальная идентичность														
2	Эффект группового фаворитизма														
3	Недостаток ресурсов														
4	Полное отсутствие конкуренции между группами														
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Опишите основные подходы к пониманию сущности социального конфликта в рамках социальной психологии и конфликтологии. Как различные теоретические направления (например, структурный, когнитивный, гуманистический подходы) объясняют причины возникновения и динамику развития социальных конфликтов?													
ОК 02. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности															
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между видами групп и их примерами: <table><tr><td>1</td><td>Референтная группа</td><td>А</td><td>Школьный класс</td></tr><tr><td>2</td><td>Неформальная группа</td><td>Б</td><td>Группа друзей, объединившихся по интересам</td></tr><tr><td>3</td><td>Формальная группа</td><td>В</td><td>Группа, к которой человек стремится принадлежать и чьи нормы и ценности он разделяет</td></tr></table>	1	Референтная группа	А	Школьный класс	2	Неформальная группа	Б	Группа друзей, объединившихся по интересам	3	Формальная группа	В	Группа, к которой человек стремится принадлежать и чьи нормы и ценности он разделяет	
1	Референтная группа	А	Школьный класс												
2	Неформальная группа	Б	Группа друзей, объединившихся по интересам												
3	Формальная группа	В	Группа, к которой человек стремится принадлежать и чьи нормы и ценности он разделяет												
2	Задание закрытого типа на	Расположите в правильной последовательности шаги по предотвращению													

	установление последовательности	внутренних конфликтов в коллективе социальных работников:			
		№			
		1	проведение тренингов по развитию коммуникативных навыков;		
		2	выявление потенциальных источников конфликта;		
		3	разработка и внедрение правил взаимодействия в коллективе;		
		4	регулярный мониторинг психологического климата в команде.		
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Что из перечисленного является ключевым элементом успешного ведения переговоров?			
		№	Варианты ответа		
		1	Умение оказывать давление на оппонента		
		2	Способность к компромиссу и уступкам		
		3	Полное игнорирование интересов другой стороны		
		4	Чёткое понимание своих интересов и целей		
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Какие из перечисленных теоретических подходов к пониманию социального конфликта рассматривают его как результат структурных противоречий в обществе?			
		1	Когнитивный подход		
		2	Структурный подход		
		3	Гуманистический подход		
		4	Функциональный подход		
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Раскройте понятие «социальная группа» в контексте социальной психологии. Как особенности групповой динамики и структуры могут способствовать возникновению конфликтов внутри группы или между группами? Приведите примеры из реальной жизни или научных исследований, иллюстрирующие влияние групповых процессов на конфликтное взаимодействие.			
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде					
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствие между психологическими механизмами взаимодействия в группе и их описаниями:			
		1	Интеграция	А	Изменение поведения или мнения человека под влиянием группы
		2	Конформизм	Б	Отождествление себя с другой личностью или группой, принятие её ценностей и норм

		3	Идентификация	В	Процесс объединения индивидов или групп в более крупную целостность на основе общих интересов и целей											
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Определите правильную последовательность действий социального работника при управлении внешним конфликтом с представителями других организаций или учреждений: <table><tr><td>№</td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>поиск компромиссов и альтернативных решений;</td></tr><tr><td>2</td><td>установление контакта и налаживание коммуникации с противоположной стороной;</td></tr><tr><td>3</td><td>определение своих интересов и интересов противоположной стороны;</td></tr><tr><td>4</td><td>анализ ситуации и выявление причин конфликта.</td></tr></table>				№		1	поиск компромиссов и альтернативных решений;	2	установление контакта и налаживание коммуникации с противоположной стороной;	3	определение своих интересов и интересов противоположной стороны;	4	анализ ситуации и выявление причин конфликта.	
№																
1	поиск компромиссов и альтернативных решений;															
2	установление контакта и налаживание коммуникации с противоположной стороной;															
3	определение своих интересов и интересов противоположной стороны;															
4	анализ ситуации и выявление причин конфликта.															
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Какой из следующих методов ведения переговоров наиболее эффективен для достижения долгосрочного сотрудничества? <table><tr><td>№</td><td>Варианты ответа</td></tr><tr><td>1</td><td>Метод жёсткого торга</td></tr><tr><td>2</td><td>Метод взаимных уступок</td></tr><tr><td>3</td><td>Метод принципиальных переговоров</td></tr><tr><td>4</td><td>Метод избегания конфликта</td></tr></table>				№	Варианты ответа	1	Метод жёсткого торга	2	Метод взаимных уступок	3	Метод принципиальных переговоров	4	Метод избегания конфликта	
№	Варианты ответа															
1	Метод жёсткого торга															
2	Метод взаимных уступок															
3	Метод принципиальных переговоров															
4	Метод избегания конфликта															
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Какие из следующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях, согласно конфликтологии, могут способствовать разрешению конфликта? <table><tr><td>1</td><td>Конкуренция</td></tr><tr><td>2</td><td>Сотрудничество</td></tr><tr><td>3</td><td>Избегание</td></tr><tr><td>4</td><td>Компромисс</td></tr></table>				1	Конкуренция	2	Сотрудничество	3	Избегание	4	Компромисс			
1	Конкуренция															
2	Сотрудничество															
3	Избегание															
4	Компромисс															
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Объясните, как социальные нормы и ценности влияют на восприятие и разрешение конфликтов в различных культурах. Как культурные различия могут обуславливать стратегии поведения в конфликтных ситуациях и подходы к их урегулированию? Приведите примеры, демонстрирующие влияние культурных факторов на динамику и исход социальных конфликтов.														
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.																
1	Задание закрытого типа на	Установите соответствия между теорией личности и её основными положениями														

	установление соответствия	1	Психоанал из	А	Личность формируется через обучение и подкрепление.		
		2	Бихевиоризм	Б	Личность определяется внутренними конфликтами и неосознанными мотивами.		
		3	Гуманистическая психология	В	Личность стремится к саморазвитию и самореализации.		
		4	Когнитивная психология	Г	Личность рассматривается через призму познавательных процессов и схем мышления.		
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите этапы эффективной коммуникации в правильной последовательности.:					
		№					
		1	Обратная связь				
		2	Передача сообщения				
		3	Кодирование сообщения				
		4	Декодирование сообщения				
		5	Формулирование идеи				
		6	Анализ обратной связи и корректировка				
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	В социальной работе возникла конфликтная ситуация между социальным работником и клиентом из-за различий в культурных ценностях, выберите правильный вариант решения конфликта.					
		№	Варианты ответа				
		1	Игнорировать конфликт, надеясь, что он разрешится сам.				
		2	Применить строгие дисциплинарные меры к клиенту.				
		3	Провести переговоры, учитывая культурные особенности клиента.				
		4	Отстранить клиента от услуг социальной работы.				
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Укажите, какие из следующих факторов влияют на формирование групповой динамики в социальной психологии.					
		1	Индивидуальные особенности членов группы.				
		2	Уровень образования участников группы.				
		3	Социально-психологический климат группы.				
		4	Экономическое положение группы.				

5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Опишите процесс эффективного разрешения конфликта между социальным работником и клиентом, имеющим разные культурные ценности. Приведите конкретные шаги и методы, которые могут быть использованы в данной ситуации.																					
ПК 5. Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.																							
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	<table><tr><td colspan="4">Установите соответствия между типами темперамента и их характеристиками:</td></tr><tr><td>1</td><td>Сангвиник</td><td>А</td><td>Спокойный, медлительный, уравновешенный.</td></tr><tr><td>2</td><td>Холерик</td><td>Б</td><td>Эмоциональный, чувствительный, склонный к глубоким переживаниям.</td></tr><tr><td>3</td><td>Флегматик</td><td>В</td><td>Активный, общительный, легко приспосабливающийся к новым условиям.</td></tr><tr><td>4</td><td>Меланхолик</td><td>Г</td><td>Импульсивный, энергичный, склонный к быстрым сменам настроения.</td></tr></table>	Установите соответствия между типами темперамента и их характеристиками:				1	Сангвиник	А	Спокойный, медлительный, уравновешенный.	2	Холерик	Б	Эмоциональный, чувствительный, склонный к глубоким переживаниям.	3	Флегматик	В	Активный, общительный, легко приспосабливающийся к новым условиям.	4	Меланхолик	Г	Импульсивный, энергичный, склонный к быстрым сменам настроения.	
Установите соответствия между типами темперамента и их характеристиками:																							
1	Сангвиник	А	Спокойный, медлительный, уравновешенный.																				
2	Холерик	Б	Эмоциональный, чувствительный, склонный к глубоким переживаниям.																				
3	Флегматик	В	Активный, общительный, легко приспосабливающийся к новым условиям.																				
4	Меланхолик	Г	Импульсивный, энергичный, склонный к быстрым сменам настроения.																				
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	<table><tr><td colspan="2">Расположите методы активного слушания в правильной последовательности их применения в ходе беседы.</td></tr><tr><td>№</td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Эхо (повторение слов собеседника)</td></tr><tr><td>2</td><td>Уточняющие вопросы</td></tr><tr><td>3</td><td>Перефразирование</td></tr><tr><td>4</td><td>Эмпатическое высказывание</td></tr><tr><td>5</td><td>Молчаливое слушание</td></tr><tr><td>6</td><td>Резюмирование</td></tr></table>	Расположите методы активного слушания в правильной последовательности их применения в ходе беседы.		№		1	Эхо (повторение слов собеседника)	2	Уточняющие вопросы	3	Перефразирование	4	Эмпатическое высказывание	5	Молчаливое слушание	6	Резюмирование					
Расположите методы активного слушания в правильной последовательности их применения в ходе беседы.																							
№																							
1	Эхо (повторение слов собеседника)																						
2	Уточняющие вопросы																						
3	Перефразирование																						
4	Эмпатическое высказывание																						
5	Молчаливое слушание																						
6	Резюмирование																						
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	<table><tr><td colspan="2">Социальный работник столкнулся с внутренним конфликтом при работе с клиентом, имеющим противоположные жизненные ценности, выберите правильный вариант решения конфликта.</td></tr><tr><td>№</td><td>Варианты ответа</td></tr><tr><td>1</td><td>Принять одну из сторон в конфликте.</td></tr><tr><td>2</td><td>Постараться изменить ценности клиента.</td></tr><tr><td>3</td><td>Найти компромисс, сохраняя профессиональные границы.</td></tr><tr><td>4</td><td>Прекратить работу с данным клиентом.</td></tr></table>	Социальный работник столкнулся с внутренним конфликтом при работе с клиентом, имеющим противоположные жизненные ценности, выберите правильный вариант решения конфликта.		№	Варианты ответа	1	Принять одну из сторон в конфликте.	2	Постараться изменить ценности клиента.	3	Найти компромисс, сохраняя профессиональные границы.	4	Прекратить работу с данным клиентом.									
Социальный работник столкнулся с внутренним конфликтом при работе с клиентом, имеющим противоположные жизненные ценности, выберите правильный вариант решения конфликта.																							
№	Варианты ответа																						
1	Принять одну из сторон в конфликте.																						
2	Постараться изменить ценности клиента.																						
3	Найти компромисс, сохраняя профессиональные границы.																						
4	Прекратить работу с данным клиентом.																						

4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Укажите, какие из следующих утверждений соответствуют основным положениям конфликтологии. <table><tr><td>1</td><td>Конфликт всегда приводит к негативным последствиям.</td></tr><tr><td>2</td><td>Конфликт может быть конструктивным.</td></tr><tr><td>3</td><td>Конфликты неизбежны в любой социальной группе.</td></tr><tr><td>4</td><td>Все конфликты можно полностью разрешить.</td></tr></table>	1	Конфликт всегда приводит к негативным последствиям.	2	Конфликт может быть конструктивным.	3	Конфликты неизбежны в любой социальной группе.	4	Все конфликты можно полностью разрешить.													
1	Конфликт всегда приводит к негативным последствиям.																						
2	Конфликт может быть конструктивным.																						
3	Конфликты неизбежны в любой социальной группе.																						
4	Все конфликты можно полностью разрешить.																						
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Объясните, каким образом социальный работник может предотвратить эскалацию конфликта в процессе работы с семьей, находящейся в кризисной ситуации. Приведите примеры конкретных действий и стратегий.																					
ПК 7. Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.																							
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	Установите соответствия между типами социальных конфликтов и их характеристиками: <table><tr><td>1</td><td>Межличностный конфликт</td><td>А</td><td>Происходит между отдельными людьми из-за различий в интересах, ценностях или поведении.</td></tr><tr><td>2</td><td>Внутриличностный конфликт</td><td>Б</td><td>Возникает внутри человека из-за противоречий между его желаниями, обязанностями и возможностями.</td></tr><tr><td>3</td><td>Межгрупповой конфликт</td><td>В</td><td>Возникает между различными социальными группами, такими как нации, классы, профессиональные союзы.</td></tr><tr><td>4</td><td>Конфликт с институциональными структурами</td><td>Г</td><td>Связан с противостоянием между индивидом и государственными или общественными институтами.</td></tr><tr><td>5</td><td>Конфликт ценностей</td><td>Д</td><td>Основан на столкновении различных систем убеждений,</td></tr></table>	1	Межличностный конфликт	А	Происходит между отдельными людьми из-за различий в интересах, ценностях или поведении.	2	Внутриличностный конфликт	Б	Возникает внутри человека из-за противоречий между его желаниями, обязанностями и возможностями.	3	Межгрупповой конфликт	В	Возникает между различными социальными группами, такими как нации, классы, профессиональные союзы.	4	Конфликт с институциональными структурами	Г	Связан с противостоянием между индивидом и государственными или общественными институтами.	5	Конфликт ценностей	Д	Основан на столкновении различных систем убеждений,	
1	Межличностный конфликт	А	Происходит между отдельными людьми из-за различий в интересах, ценностях или поведении.																				
2	Внутриличностный конфликт	Б	Возникает внутри человека из-за противоречий между его желаниями, обязанностями и возможностями.																				
3	Межгрупповой конфликт	В	Возникает между различными социальными группами, такими как нации, классы, профессиональные союзы.																				
4	Конфликт с институциональными структурами	Г	Связан с противостоянием между индивидом и государственными или общественными институтами.																				
5	Конфликт ценностей	Д	Основан на столкновении различных систем убеждений,																				

				культурных норм и ценностей.	
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	Расположите этапы подготовки к публичному выступлению в правильной последовательности.			
		№			
		1	Репетиция выступления		
		2	Определение цели выступления		
		3	Сбор и анализ информации		
		4	Составление структуры выступления		
		5	Подготовка визуальных материалов		
		6	Написание текста выступления		
3	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	В процессе работы с семьей возникла конфликтная ситуация между социальным работником и одним из членов семьи, выберите правильный вариант решения конфликта.			
		№	Варианты ответа		
		1	Потребовать от члена семьи полного подчинения указаниям социального работника.		
		2	Провести индивидуальные беседы с каждым членом семьи для выяснения их позиций.		
		3	Обратиться за помощью к правоохранительным органам.		
		4	Игнорировать мнение члена семьи и действовать только в интересах остальных членов семьи.		
4	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из четырех предложенных и обоснованием выбора	Укажите, какие из следующих факторов влияют на формирование и изменение социальных установок (аттитюдов) в социальной психологии.			
		1	Генетическая предрасположенность.		
		2	Социальное влияние группы.		
		3	Личный опыт и обучение.		
		4	Физиологические особенности индивида.		
5	Задание открытого типа с развернутым ответом	Опишите методы и подходы, которые социальный работник может использовать для управления внутренним конфликтом, возникающим в процессе выполнения профессиональных обязанностей. Приведите примеры ситуаций, в которых эти методы могут быть применены.			

Эталоны ответов

№ задания	Эталон ответов
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
1	1 – А 2 – В

	3 – Б
2	1, 2, 4, 3
3	2
4	1, 2, 3
5	Социальный конфликт — это столкновение интересов, мнений, ценностей или потребностей между индивидами или группами в процессе социального взаимодействия. В рамках социальной психологии и конфликтологии существуют различные подходы к пониманию сущности и динамики социальных конфликтов: Структурный подход рассматривает конфликт как результат структурных противоречий в обществе, таких как неравенство власти, ресурсов или статуса. Согласно этому подходу, конфликты возникают из-за различий в интересах и целях, обусловленных положением индивидов или групп в социальной структуре. Например, конфликт может возникнуть между различными социальными классами из-за неравенства в распределении богатства и власти. Когнитивный подход акцентирует внимание на восприятии и интерпретации событий, которые могут привести к конфликту. Согласно этому подходу, конфликты часто возникают из-за различий в восприятии ситуации, оценок действий других людей или интерпретации их намерений. Например, недопонимание или искажённое восприятие информации может привести к эскалации конфликта между двумя группами. Гуманистический подход подчёркивает роль личностных и эмоциональных факторов в возникновении и развитии конфликтов. Согласно этому подходу, конфликты могут быть результатом неудовлетворённых потребностей, нерешённых эмоциональных проблем или несоответствия между ожиданиями и реальностью. Например, внутренний конфликт человека между личными желаниями и общественными ожиданиями может привести к напряжённости в отношениях с окружающими.
ОК 02. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
1	1 – В 2 – Б 3 – А
2	2, 3, 1, 4
3	4
4	2, 4
5	Социальная группа — это совокупность индивидов, которые взаимодействуют друг с другом, разделяют общие нормы, ценности и ожидания, а также имеют чувство принадлежности к группе. В контексте социальной психологии социальные группы могут быть формальными (например, рабочие коллективы, учебные группы) или неформальными (например, группы друзей, клубы по интересам). Особенности групповой динамики и структуры могут способствовать возникновению конфликтов внутри группы или между группами: Групповая динамика включает в себя процессы, такие как лидерство, принятие решений, нормативное поведение и конфликтное взаимодействие. Например, борьба за лидерство или разногласия по поводу принятия решений могут привести к конфликтам внутри группы.

	Структура группы определяет роли, статусы и отношения между членами группы. Неравенство в распределении власти, ресурсов или статусов может стать причиной конфликтов между различными подгруппами или индивидами. Примеры из реальной жизни или научных исследований: В рабочем коллективе может возникнуть конфликт между сотрудниками из-за различия в стилях работы или подходах к выполнению задач. В спортивной команде конфликт может возникнуть между игроками из-за борьбы за место в основном составе или из-за разногласий по поводу тактики игры.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
1	1 – В 2 – А 3 – Б
2	4, 3, 2, 1
3	3
4	2, 4
5	Социальные нормы и ценности — это общепринятые правила и стандарты поведения, которые регулируют взаимодействие между людьми в обществе. Они могут существенно влиять на восприятие и разрешение конфликтов в различных культурах: Восприятие конфликта: в некоторых культурах конфликт может восприниматься как нормальное и даже необходимое явление для достижения справедливости или разрешения противоречий. В других культурах конфликт может рассматриваться как нежелательное и разрушительное явление, которое следует избегать. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: культурные различия могут обуславливать выбор стратегий поведения в конфликте. Например, в индивидуалистических культурах может преобладать стратегия конкуренции, а в коллективистских культурах — стратегия сотрудничества или избегания конфликта. Примеры, демонстрирующие влияние культурных факторов на динамику и исход социальных конфликтов: В некоторых восточных культурах конфликт может разрешаться через посредничество или переговоры с участием нейтральной стороны, такой как старейшина или духовный лидер. В западных культурах конфликт может решаться через юридические механизмы, такие как суды или арбитраж. Таким образом, понимание сущности социального конфликта, роли социальных групп и влияния культурных факторов на конфликтное взаимодействие является важным аспектом социальной психологии и конфликтологии.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
1	1 – Б 2 – А 3 – В 4 – Г
2	5, 3, 2, 4, 1, 6
3	3

4	1, 3
5	Эффективное разрешение конфликта между социальным работником и клиентом с разными культурными ценностями требует внимательного подхода и соблюдения следующих шагов: Идентификация проблемы: Понять суть конфликта и его причины. Установление контакта: Проявить уважение к культурным особенностям клиента. Активное слушание: Использовать методы активного слушания для понимания позиции клиента. Переговоры: Провести переговоры, учитывая культурные различия и особенности. Поиск компромисса: Найти взаимоприемлемое решение, которое учитывает интересы обеих сторон. Обучение и информирование: Объяснить клиенту социальные нормы и процедуры, а также помочь ему понять важность соблюдения этих норм. Поддержка и сопровождение: Обеспечить постоянную поддержку и сопровождение клиента в процессе адаптации к новым условиям.
ПК 5. Проводить мероприятия по профилактике возникновения обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности лиц пожилого возраста, инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении.	
1	1 – В 2 – Г 3 – А 4 – Б
2	5, 1, 3, 2, 4, 6
3	3
4	2, 3
5	Для предотвращения эскалации конфликта в кризисной ситуации социальный работник может использовать следующие стратегии: Раннее вмешательство: Выявление признаков нарастающего конфликта на ранних стадиях. Медиаторство: Выступление в роли нейтрального посредника, помогающего сторонам выразить свои чувства и найти общий язык. Индивидуальные беседы: Проведение отдельных бесед с каждым членом семьи для понимания их позиций и опасений. Поддержка и эмпатия: Выражение сочувствия и готовности помочь, создание атмосферы доверия. Разработка плана действий: Совместная разработка плана действий, учитывающего интересы всех членов семьи. Обучение и консультирование: Предоставление информации и советов по управлению конфликтами и улучшению коммуникации. Привлечение внешних специалистов: При необходимости привлечение психологов или семейных консультантов.
ПК 7. Проводить мероприятия по консультированию лиц пожилого возраста и инвалидов, различных категорий семей и детей (в том числе детей-инвалидов), граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и/или в социально опасном положении в области развития цифровой грамотности.	
1	1 – А 2 – Б 3 – В

	4 – Г
2	2, 3, 4, 6, 5, 1
3	2
4	2, 3
5	Для управления внутренним конфликтом социальный работник может использовать следующие методы: Саморефлексия: Регулярное осмысление своих эмоций и действий. Профессиональная супервизия: Консультации с более опытными коллегами или супервизорами. Эмоциональная разгрузка: Техники релаксации и управления стрессом. Этические дилеммы: Анализ и обсуждение этических аспектов конфликтных ситуаций. Переговоры с самим собой: Определение приоритетов и поиск компромиссов. Обучение и тренинги: Участие в тренингах по конфликтологии и эмоциональной регуляции. Примеры ситуаций: Конфликт между профессиональным долгом и личными убеждениями при работе с определёнными категориями клиентов. Эмоциональное выгорание и необходимость восстановления внутреннего баланса. Этические дилеммы при принятии решений в сложных социальных ситуациях.

Разработчик: Бухарова Е.А.