

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

Г.П. Старинов

2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

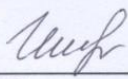
Направление подготовки	39.03.02 "Социальная работа"
Направленность (профиль) образовательной программы	Технология социальной работы
Квалификация выпускника	бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2019
Форма обучения	заочная
Технология обучения	традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2	3	4

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Экзамен	ППСР

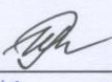
Комсомольск-на-Амуре 2019

Разработчик рабочей программы
канд.пед.наук, доцент



М.В. Шинкорук
« 15 » мая 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор библиотеки


И.А. Романовская
« 16 » мая 2019 г.


Заведующий кафедрой
«Педагогика, психология
и социальная работа»


Т.Е. Наливайко
« 15 » мая 2019 г.


Заведующий выпускающей кафедрой
«Педагогика, психология
и социальная работа»


Т.Е. Наливайко
« 15 » мая 2019 г.

Декан Социально-гуманитарного
факультета


И.В. Цевелева
« 15 » мая 2019 г.

Начальник учебно-методического
управления


Е.Е. Поздеева
« 20 » мая 2019 г.

1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной работе» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №76 05.02.2018, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Технология социальной работы» по направлению 39.03.02 "Социальная работа".

Задачи дисциплины	Сформировать представление о сущности и природе конфликта, конфликтных стратегиях; Охарактеризовать способы конфликтного взаимодействия и управления конфликтом; Формировать умения осуществлять целенаправленный и обоснованный выбор стратегии и тактики поведения в конфликте; Способствовать развитию навыков диагностики и разрешения конфликтов, саморегуляции в конфликте.
Основные разделы / темы дисциплины	Проблематика конфликтологии. Сущность конфликта и его структура. Личность и конфликт. Динамика конфликта. Поведение человека в конфликтной ситуации. Профилактика и прогнозирование конфликтов. Техники поведения в конфликте. Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
-	-	-
Общепрофессиональные		
-	-	-
Профессиональные		
ПК-3 Способен к организации деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки	ПК-3.1. Знает основы социального управления, принципы и технологии управления персоналом, основы конфликтологии и медиации, профессионально-этические требования к организации и реализации деятельности подразделения социального обслуживания населения. ПК-3.2.	Знать основы конфликтологии и медиации Уметь организовывать взаимодействие специалистов в процессе реализации социальных услуг на основе принципов бесконфликтного общения Владеть навыками координа-

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	<p>Умеет планировать работу подразделения социальной службы, организовывать взаимодействие специалистов в процессе реализации социальных услуг на основе принципов бесконфликтного общения и профессиональной этики. ПК-3.3.</p> <p>Владеет навыками координации и контроля деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач.</p>	<p>ции и контроля деятельности в конфликтной ситуации.</p>

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» изучается на 1 курсе в 2 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Конфликтология в социальной работе», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Технология социальной работы», «Этические основы социальной работы», «Управление в социальной работе», «Производственная практика»

Входной контроль не предусмотрен.

4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 з.е., 144 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	10
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	6

Объем дисциплины	Всего академических часов
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа, включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	125
Промежуточная аттестация обучающихся – Экзамен	9

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Проблематика конфликтологии. Конфликтология как наука о конфликте. Основные цели и задачи конфликтологии. Особенности изучения конфликта в современной науке. Проблема конфликта в современной психологии.	0,5			15
Сущность конфликта и его структура. Понятие конфликта. Структура конфликта. Классификация конфликтов. Источники и функции конфликтов в социальной сфере. Причины конфликтов. Формулы конфликтов. Потери и искажение информации при общении оппонентов.	0,5	1		15
Личность и конфликт. Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностного конфликта.	0,5	1		15
Динамика конфликта. Конфликтная ситуация. Основные этапы и периоды в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликта.	0,5	1		15
Поведение человека в конфликтной ситуации. Традиционные стили поведения в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия. Основные субъекты конфликта. Психология участников конфликта.	0,5	1		15

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Профилактика и прогнозирование конфликтов. Особенности профилактики и прогнозирования конфликтов. Условия предупреждения конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики.	0,5			15
Техники поведения в конфликте. Техника обратной связи. Техника снятия напряженности. Техника «Я-сообщение». Техника амортизация. Психологическое айкидо.	0,5	1		15
Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций Формы, условия, логика конструктивного завершения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов. Работа медиатора по разрешению конфликта.	0,5	1		20
ИТОГО по дисциплине	4	6		125

6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	50
Подготовка к занятиям семинарского типа	50
Подготовка и оформление контрольной работы	25
	125

7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 4 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Проблематика конфликтологии.	ПК-3	Вопросы к экзамену и экза-	соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам; -проблемность;

<p>Сущность конфликта и его структура</p> <p>Профилактика и прогнозирование конфликтов.</p>		<p>менационные задания</p>	<p>-полнота рассмотрения темы;</p> <p>- аргументированность</p> <p>- логичность</p> <p>-речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);</p> <p>-используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);</p> <p>-самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность</p>
		<p>Практическое задание 1</p>	<p>См. ниже</p>
<p>Личность и конфликт.</p>		<p>Самообследовании</p> <p>Вопросы к экзамену и экзаменационные задания</p>	<p>- объем выполненного задания;</p> <p>- правильность и точность выполнения;</p> <p>- степень демонстрации владения навыками самообследования и самоанализа</p>
<p>Динамика конфликта.</p> <p>Поведение человека в конфликтной ситуации.</p> <p>Техники поведения в конфликте.</p> <p>Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций</p>		<p>Практическое задание 2-5</p> <p>Вопросы к экзамену и экзаменационные задания</p>	<p>-знание учебного материала;</p> <p>-понимание задания;</p> <p>-полнота выполнения задания;</p> <p>-правильность ответов на вопросы;</p> <p>- способность применить теоретический материал в практической работе;</p> <p>- видение основных связей и закономерностей;</p> <p>-адекватное использование источников и литературы;</p> <p>-соблюдает очередность, этапность и т.п.</p>
		<p>Тест</p>	<p>Общая сумма баллов, которая может быть получена за тест</p>
		<p>Контрольная работа</p>	<p>- полнота освещения вопросов;</p> <p>- аналитичность изложения материала;</p> <p>- структурированность текста;</p> <p>-стиль изложения;</p> <p>-соответствие требованиям</p>

			оформления
--	--	--	------------

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 5).

Таблица 5 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
2 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме Экзамен</i>				
	Практическое задание 1	По графику проведения практических занятий	3 балла	3 балла - Задание выполнено в полном объеме. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении, может его модифицировать при изменении условия задачи. Ответил на дополнительные вопросы при защите. 2 балла - Задание выполнено в полном объеме, с небольшими неточностями. Студент ответил на дополнительные вопросы, испытывая небольшие затруднения. 1 балла - Студент представил решения большинства заданий, предусмотренных в работе. Студент не может полностью объяснить полученные результаты. 0 баллов - Студент не выполнил все задания работы и не может объяснить полученные результаты.
	Практическое задание 2		3 балла	
	Практическое задание 3		3 балла	
	Тест	По графику проведения практических занятий	3 балла	3 балла – более 75% правильных ответов; 2 балла – более 50% правильных ответов 1 балл – более 30% правильных ответов
	Самообследование		3 балла	
	Практическое задание		3 балла	Как в задании 1-3 (см. п.2-4)

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
	ние 4			
	Практическое задание 5		3 балла	
	Контрольная работа	В течение семестра	3 балла	3 баллов – вопросы раскрыты широко и полно; представлены ссылки на конкретные исследования и авторов; выбор периода и персоналии обоснован. 2 балла – вопросы раскрыты полно, но не аналитично; представлены ссылки на конкретные исследования и авторов; выбор обоснован с опорой на несущественные обстоятельства. 1 балла – вопросы раскрыты не полно; ссылки на авторов отсутствуют; выбор не обоснован. 0 балла – материал не отражает сути поставленных вопросов.
	Экзаменационный вопрос	По расписанию сессии	10 баллов	<i>10 баллов</i> - студент правильно ответил на теоретический вопрос билета. Показал отличные знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы. <i>5 баллов</i> - студент ответил на теоретический вопрос билета с небольшими неточностями. Показал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов. <i>2 балла</i> - студент ответил на теоретический вопрос билета с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей. <i>0 баллов</i> - при ответе на теоретический вопрос билета студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.
	Экзаменационное задание	По расписанию сессии	5 баллов	5 баллов - студент правильно выполнил практическое задание билета. Показал отличные умения в рамках усвоенного учебного ма-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				<p>териала. Ответил на все дополнительные вопросы.</p> <p>3 балла - студент выполнил практическое задание билета с небольшими неточностями. Показал хорошие умения в рамках освоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.</p> <p>2 балла - студент выполнил практическое задание билета с существенными неточностями. Показал удовлетворительные умения в рамках освоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей.</p> <p>0 баллов - при выполнении практического задания билета студент продемонстрировал недостаточный уровень умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.</p>
	Текущий контроль:	-	24 баллов	-
	Экзамен:	-	15 баллов	-
	ИТОГО:	-	3 баллов	-
<p>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</p> <p>0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине);</p> <p>65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень);</p> <p>75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо» (средний уровень);</p> <p>85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично» (высокий (максимальный) уровень)</p>				

Задания для текущего контроля

Практическое задание 1. Психологические школы в конфликтологии

Познакомьтесь с презентацией «Психология конфликта»

Заполните таблицу

Таблица 1.2 – Психологические школы в конфликтологии

Поход в психологии	Представители	Понимание конфликта	кон-	При-
			мер	

Объясните конфликтную ситуацию с точки зрения различных психологических подходов.

Ситуация А. Соседи не дают вам спать, громкой музыкой и разговорами.

Ситуация Б. Ваш коллега не убирает за собой рабочее место, которое делит с вами. Защитите свою работу в аудитории

Практическое задание 2. Идентификация конфликта

Разделитесь на группы. Смоделируйте ситуации (конфликтные и неконфликтные), инсценируйте их и предложите другим группам идентифицировать конфликты в представленных ситуациях

Практическое задание 3. Динамика конфликта

Сконструируйте производственный конфликт и определите все составляющие его структуры. Придерживайтесь следующей схемы:

- Почему описанная вами ситуация является конфликтом? Назовите признаки конфликта.
- пространственные и временные границы данного конфликта
- опишите структуру данного конфликта: конфликтные стороны, зона разногласий, представления о ситуации, мотивы и цели, действия
- тип данного конфликта
- источники данного конфликта
- какие конструктивные и деструктивные функции заложены в данном конфликте
- формула данного конфликта
- стратегии поведения сторон в данном конфликте

Самообследование «Моё поведение в конфликте».

- Осуществите самодиагностику с помощью представленных ниже мето-дик.

Методики для самообследования:

- 1 Тест на оценку конфликтности личности.
 - 2 Тест Томаса – Стратегии поведения в конфликте
 - 3 Тест на конфликтность Кноблех - Фальконетт.
 - 4 Тест «Уровень конфликтности личности»
- Составьте самохарактеристику.

Название методики	Результаты	Сильные стороны личности	Слабые стороны личности

Практическое занятие 4 Техники поведения в конфликте

Изучите технику обратной связи. Заполните таблицу, приводя деструктивный и конструктивный примеры для каждого правила обратной связи.

Составьте прогноз нарушений правил обратной связи в деловых коммуникациях.

Таблица – Правила обратной связи

Деструктивный пример	Конструктивный пример
Правило 1.....	
Правило 2.....	
и т.д.	
Пример	
Правило 2 Избегать оценок и выводов. Констатируем факты.	
«Ты сделал отчет неправильно, потому что ты меня не слушал»	«В отчете допущена ошибка в расчетах»

Практическое задание 5

Диагностика и разрешение конфликтных ситуаций

- Смоделируйте 4 профессиональных конфликта: «Работник-Клиент», «Работник-Работник», «Руководитель- Работник», «Работник – Представитель внешней организации»
- Осуществите анализ каждой из ситуаций.
- Представьте варианты решения конфликта
- Спрогнозируйте последствия конфликтов.

Тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

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

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

Контрольная работа

Контрольная работа оформляется в соответствии с РД ФГБОУ ВО "КНАГУ" 013-2016 "Текстовые студенческие работы. Правила оформления".

Контрольная работа представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, ответы на теоретические и практические вопросы, решение практических задач.

Содержание контрольной работы должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем работы - от 5 до 10 печатных страниц.

Контрольная работа должна содержать:

Титульный лист со всеми реквизитами.

Содержание

2 Ответы на вопросы.

3 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 5-8 различных источников не ранее 2010 года выпуска. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов.

Контрольная работа состоит из одного теоретического вопроса и задач. Задания и вопросы записываются непосредственно перед их выполнением. В первом вопросе необходимо дать развернутый ответ (4-5 стр.). При выполнении практических заданий необходимо опираться на теоретические положения.

Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

0-2 – вариант №1

3-4– вариант № 2

5-6– вариант №3

7-8– вариант №4

9-10 – вариант № 5

Варианты заданий контрольной работы

Вариант 1

Теоретический вопрос. Особенности конфликтов в социальной работе.

Задачи

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

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

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

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

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

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

6. Вы приняли на работу специалиста по социальной работе, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько

консультаций, клиенты им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в социальной и юридической сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

Вариант 2

Теоретический вопрос. Причины социальных конфликтов в современном обществе.

Задачи

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

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

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

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

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

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

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

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

Вариант 3

Теоретический вопрос. Формы разрешения конфликта.

Задачи

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

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

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упре-

ка: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Я не буду выполнять работу, если это противоречит моему настрою

Это справедливое замечание, я его учту обязательно.

Иди, отдыхай, я сделаю все сама.

Я готов выполнить любое Ваше указание

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

Вариант 4

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

Задачи

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

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

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Я – увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека – объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

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

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Клиент социальной службы Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия работников социальных служб. Работать с данным клиентом отказываются все сотрудники отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с клиентом? Что предпринять начальнику отдела?

Вариант 5

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

Задачи

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

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

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.

Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

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

Задания для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к экзамену

- 1 Цели и задачи конфликтологии.
- 2 Исследование конфликта в современной науке.
- 3 Основные направления изучения конфликта в современной психологии.
- 4 Конфликт как объект изучения.
- 5 Структура конфликта.
- 6 Классификация конфликтов.
- 7 Источники конфликта в обществе.
- 8 Функции конфликта.
- 9 Основные причины межличностных конфликтов.
- 10 Искажение информации в общении как причина возникновения конфликта.
- 11 Основные стили поведения в конфликте.
- 12 Гендерные различия в поведении людей в конфликте.

- 13 Возрастные и психологические различия в поведении людей в конфликте.
- 14 Конфликтные личности.
- 15 Основные участники конфликта.
- 16 Психология участников конфликта.
- 17 Конфликтная ситуация и социальная напряженность.
- 18 Основные этапы конфликта.
- 19 Эскалация конфликта.
- 20 Конфликт и депрессия.
- 21 Конфликт и стресс.
- 22 Конфликт и суицид.
- 23 Понятие внутриличностного конфликта.
- 24 Особенности протекания внутриличностного конфликта.
- 25 Прогнозирование конфликтов.
- 26 Профилактика конфликтов.
- 27 Технология предупреждения конфликтов.
- 28 Критика и конфликт.
- 29 Формы завершения конфликтов.
- 30 Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
- 31 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
- 32 Функции руководителя по урегулированию конфликтов.
- 33 Значение норм в урегулировании конфликтов.
- 34 Роль коллектива в протекании конфликтов.
- 35 Переговоры как способ урегулирования конфликта.
- 36 Социальное партнерство и конфликт.

Типовые экзаменационные задания

Задача 1. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 3. Вы критикуете одну свою клиентку, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 4. В ЦЗН не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество поощрений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий специалист по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на краевом

конкурсе «Лучший в профессии». Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Задача 5. У вас на приеме молодая семья. Супруги жалуются на несогласованность позиций по вопросам воспитания детей. Конфликты по этому поводу часты и очень эмоциональны. После конфликтов муж уходит из дома, а жена «вынуждена голодать с детьми». Как вы поступите в этом случае?

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1 Конфликтология: учебник для вузов / под ред. В.П.Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2008; 2005. - 512с.

2 Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана..

8.2 Дополнительная литература

3 Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 551с..

4 Конфликтология: учебник для вузов / под ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань, 1999. - 443с.

5 Технология социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И.Холостовой, Л.И.Кононовой. - М.: Юрайт, 2011. - 503с.

8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины (при наличии)

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/>, свободный. - Загл. с экрана

2 Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, свободный. - Загл. с экрана

3 Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный. - Загл. с экрана.

8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

4 Жажда. Бизнес журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie>. – Загл. с экрана.

5 Научно-популярный психологический портал Psychojournal [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie>. – Загл. с экрана.

6 Психология: онлайн-журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psychojournal.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

7 Психологический сайт Тестотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologytoday.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

9 Интернет-журнал Психология сегодня [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана.

10 Монеклер[Электронный ресурс]. – Режим доступа: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана.

10.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Таблица 7 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/license.html

11 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

9.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практически) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

12 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

12.2 Технические и электронные средства обучения

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором (стационарным или переносным) для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций.

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

- 1 Природа конфликта
- 2 Предупреждение конфликтов

11 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.