



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.Ю. Жильников

2018 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.Б.31 Конфликтология

(наименование дисциплины (модуля))

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Психология

(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника

Бакалавр

(наименование квалификации)

Форма обучения

Очная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию Филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж
2018

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии.

Протокол от « 19 » января 20 18 г. № 6

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

Директор КОУ Воронежской области для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

Игнатова М.В.

(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Начальник отдела социально-психологических практик и сопровождения ТПМПК МКУ городского округа г. Воронеж «Центр развития образования и молодежных проектов»

Сычева Ю.И.

(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Заведующий кафедрой



Л.В. Абдалина

Разработчики:

Доцент



А.А. Жигулин

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины Б1.Б.31 Конфликтология является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-7	способностью к участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии
ПК-12	способностью к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики и ГИА образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.
Иностранный язык	ОК-5	ОК-5						
Русский язык и культура речи	ОК-5							
Профессиональная этика	ОК-5							
Педагогическая психология			ОК-5	ОК-5				
Методика преподавания психологии						ОК-5		
Психология общения					ОК-5	ОК-5		
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)				ОК-5				
Производственная практика (научно-исследовательская работа)						ОК-5		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)								ОК-5
Производственная практика (педагогическая практика)								ОК-5
Производственная практика (преддипломная практика)								ОК-5
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ОК-5
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты								ОК-5
Подготовка публичной защиты ВКР								ОК-5
Профессиональная этика	ОК-6							
Психология личности						ОК-6	ОК-6	
Организационная психология					ОК-6			
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)				ОК-6				

Производственная практика (преддипломная практика)								ПК-12
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ПК-12
Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма								ПК-12
Подготовка публичной защиты ВКР								ПК-12

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Иностранный язык	ОК-5	ОК-5			
Русский язык и культура речи	ОК-5				
Профессиональная этика	ОК-5				
Педагогическая психология			ОК-5		
Методика преподавания психологии					ОК-5
Психология общения				ОК-5	
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)			ОК-5		
Производственная практика (научно-исследовательская работа)				ОК-5	
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)					ОК-5
Производственная практика (педагогическая практика)					ОК-5
Производственная практика (преддипломная практика)					ОК-5
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ОК-5
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					ОК-5

Подготовка публичной защиты ВКР					ОК-5
Профессиональная этика	ОК-6				
Психология личности			ОК-6	ОК-6	
Организационная психология				ОК-6	
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)			ОК-6		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)					ОК-6
Производственная практика (педагогическая практика)					ОК-6
Производственная практика (преддипломная практика)					ОК-6
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					ОК-6
Анатомия ЦНС и нейрофизиология	ПК-7				
Информационные технологии в психологии	ПК-7				
Общая психология	ПК-7	ПК-7			
Экспериментальная психология		ПК-7			
Общий психологический практикум	ПК-7	ПК-7			
Психология развития и возрастная психология	ПК-7	ПК-7			
Физиология ВНД и СС	ПК-7				
Психология личности			ПК-7	ПК-7	
Психодиагностика			ПК-7		
Социальная психология		ПК-7			
Основы нейро- и патопсихологии			ПК-7	ПК-7	
Психофизиология		ПК-7			
Дифференциальная			ПК-7		

психология					
Основы консультативной психологии					ПК-7
Методы социально-психологического исследования					ПК-7
Гештальт-психология					ПК-7
Семейное консультирование и психотерапия					ПК-7
Теоретические и методологические основы социально-психологического тренинга			ПК-7		
Психология экстремальных ситуаций			ПК-7		
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)			ПК-7		
Производственная практика (научно-исследовательская работа)				ПК-7	
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)					ПК-7
Производственная практика (преддипломная практика)					ПК-7
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ПК-7
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					ПК-7
Социальная психология		ПК-12			
Методика преподавания психологии					ПК-12
Антропология			ПК-12		
Психология групп					ПК-12
Психология массовидных явлений					ПК-12
Производственная					ПК-12

практика (педагогическая практика)					
Производственная практика (преддипломная практика)					ПК-12
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ПК-12
Гражданское население в противодействии распространению идеологии терроризма					ПК-12
Подготовка публичной защиты ВКР					ПК-12

Этап дисциплины (модуля) Б1.Б.31 Конфликтология в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 8 семестру;
- для заочной формы обучения – 4 курсу.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОК-5	Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	Знать: различные подходы к оценке социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий Уметь: осмысливать процессы, события и явления в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть: навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-7	Знать: теоретические основы проведения психологических исследований в конфликтологии Уметь: применять теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии Владеть: навыками проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии
ПК-12	Знать: механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения Уметь: создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии Владеть: системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1. Основные понятия и концепции конфликтологии как науки	ОК-5 ОК-6	Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; различные подходы к оценке социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; осмысливать процессы, события и	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»

			<p>явления в коллективе толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками работы в коллективе, толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>		
2	Тема 2. История развития и методология конфликтологии	ОК-5 ОК-6	<p>Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; различные подходы к оценке социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; осмысливать процессы, события и явления в коллективе толерантно воспринимаемая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками работы в коллективе, толерантно воспринимаемая социальные,</p>	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»

			этнические, конфессиональные и культурные различия		
3	Тема 3. Специфика и сущность конфликта	ОК-5 ОК-6	<p>Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; различные подходы к оценке социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; осмысливать процессы, события и явления в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»
4	Тема 4. Объект, предмет и функции конфликта	ПК-12	<p>Знать: механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии</p> <p>Владеть: системой приемов и способов ведения</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»

			просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества		
5	Тема 5. Проблема типологии конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов	ПК-7 ПК-12	<p>Знать: теоретические основы проведения психологических исследований в конфликтологии; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: применять теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии</p> <p>Владеть: навыками проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»
6	Тема 6. Структура конфликта	ПК-7 ПК-12	<p>Знать: теоретические основы проведения психологических исследований в конфликтологии; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: применять теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии; создавать условия для</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»

			<p>эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии</p> <p>Владеть: навыками проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества</p>		
7	Тема 7. Внутриличностный конфликт	ПК-7 ПК-12	<p>Знать: теоретические основы проведения психологических исследований в конфликтологии; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: применять теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии</p> <p>Владеть: навыками проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»

8	Тема 8. Межличностные и межгрупповые конфликты	ОК-5 ОК-6	<p>Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур</p> <p>Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»
9	Тема 9. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации	ОК-5 ОК-6	<p>Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур</p> <p>Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»
10	Тема 10. Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов	ОК-6 ПК-7	<p>Знать: различные подходы к оценке социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; теоретические основы проведения психологических исследований в конфликтологии</p> <p>Уметь: осмысливать процессы, события и явления в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»

			теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии Владеть: навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии		
11	Тема 11. Применение коммуникативных технологий в конфликтах	ОК-5 ПК-12	Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества	Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»
12	Тема 12. Технология	ОК-5 ПК-12	Знать: способы, средства, формы	Доклад Реферат	«Зачтено», «Не зачтено»

	проведения переговоров при разрешении конфликтов		<p>коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии</p> <p>Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества</p>	Опрос Задания	
13	Тема 13. Технология урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	ОК-5 ПК-12	<p>Знать: способы, средства, формы коммуникации в устной и письменной формах на русском языке; механизмы межличностного познания и понимания; условия эффективного общения</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний</p>	Доклад Реферат Опрос Задания	«Зачтено», «Не зачтено»

			конфликтологии Владеть: навыками устной и письменной речи на русском языке, успешно решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; системой приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества		
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточно й аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	устный ответ	«Отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно »

Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Критерии оценивания устного ответа:

- зачтено – обучающийся дает четкие, грамотные развернутые ответы на поставленные вопросы, приводит примеры из реальной жизни; полно и обосновано отвечает на дополнительные вопросы; грамотно использует понятийный аппарат и профессиональную терминологию; демонстрирует знания, умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций.

- не зачтено – не соответствует критериям «зачтено».

2. Критерии оценивания выполнения реферата, доклада:

- зачтено – тема раскрыта в полном объеме и автор свободно в ней ориентируется, последовательно и логично, материал актуален и разнообразен (проанализированы несколько различных источников), выводы аргументированы, обучающийся ответил на вопросы преподавателя и аудитории; демонстрирует знания, умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций.

- не зачтено – не соответствует критериям «зачтено».

3. Критерии оценивания выполнения задания:

- зачтено – обучающийся демонстрирует умения устанавливать контакты и поддерживать межличностные связи и отношения с представителями различных культур; осмысливать процессы, события и явления в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические,

конфессиональные и культурные различия; применять теоретические основы при проведении психологических исследований в конфликтологии; создавать условия для эффективного общения для повышения уровня психологической культуры общества на основе знаний конфликтологии; навыки устной и письменной речи на русском языке, успешного решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; навыки работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыки проведения психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в конфликтологии; системы приемов и способов ведения просветительской деятельности среди населения с целью повышения психологической культуры общества.

- не зачтено – не соответствует критериям «зачтено».

4. Критерии оценивания ответа на экзамене:

- «Отлично» - обучающийся показывает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует знания, умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций.

- «Хорошо» - обучающийся показывает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком, частично демонстрирует знания, умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций.

- «Удовлетворительно» - обучающийся показывает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Обучающийся испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно, недостаточно демонстрирует знания, умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций.

- «Неудовлетворительно» - не соответствует критериям «Удовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Основные понятия и концепции конфликтологии как науки.

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Субъекты конфликта и их характеристика.
4. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликтов.

5. Причина и конфликтная ситуация.
6. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.

Тема 2. История развития и методология конфликтологии.

1. Дайте характеристику основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
2. Раскройте значение, объект, предмет и задачи российской конфликтологии.
3. Оцените свои практические знания о конфликтах.
4. Дайте характеристику девяти типов эволюции конфликтов.

Тема 3. Специфика и сущность конфликта.

1. Понятие управления конфликтом.
2. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
3. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
4. Динамика конфликта и содержание управления им.
5. Источники прогнозирования конфликта.
6. Пути предупреждения конфликта.
7. Стимулирование конфликта его формы и средства.
8. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
9. Этапы регулирования конфликта.
10. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

Тема 4. Объект, предмет и функции конфликта.

1. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
2. Стратегии поведения личности в конфликте.

3. Типы конфликтных личностей.

4. Теория акцентуации характеров: К. Леонгарда, А.Е. Личко.

Тема 5. Проблема типологии конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.

1. Формулы конфликта.

2. Конфликты типа А, Б, В.

3. Зависимость конфликта от конфликтогенов.

4. Закон эскалации конфликтов (формула А).

5. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б)

6. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В).

7. Конфликты и транзактный анализ.

8. Понятие транзакции и их типы.

9. Основные поведенческие характеристики Родителя, Взрослого, Ребёнка. Алгоритм транзактного анализа.

Тема 6. Структура конфликта.

1. Перечислите основные объективные факторы возникновения конфликта.

2. Из каких основных компонентов состоит структура конфликта?

3. Раскройте сущность двойственного характера функций конфликта.

4. В чем состоит специфика восприятия конфликтной ситуации?

Тема 7. Внутриличностные конфликты.

1. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.

2. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

3. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?

4. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?

5. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?

6. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?

7. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину?

Тема 8. Межличностные и межгрупповые конфликты.

1. Перечислите основные сферы проявления межличностных конфликтов.

2. Назовите типы межличностных конфликтов в организации.

3. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.

4. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье.

5. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.

6. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

7. Перечислите особенности конфликта «личность-группа».

8. Перечислите варианты конфликтов «личность-группа».

9. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.

10. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

11. Что лежит в основе межгруппового конфликта?

12. Объясните понятие «групповая атрибуция».

13. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.

Тема 9. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.

1. Перечислите основные модели поведения в конфликтной ситуации.

2. Перечислите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.

3. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте.

4. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает стратегию борьбы, стратегию ухода, компромисса, уступки, сотрудничества.

Тема 10. Выбор и реализация конструктивного способа разрешения конфликтов.

1. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.

2. В каких основных формах конфликт может быть завершен?

3. Раскройте основные шаги алгоритма конструктивного разрешения конфликта.

4. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения.

Тема 11. Применение коммуникативных технологий в конфликтах.

1. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности.

2. Общение как основной элемент в конфликтно взаимодействии.

3. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте.

4. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.

5. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.

Тема 12. Технология проведения переговоров при разрешении конфликтов.

1. Назовите основные этапы переговорного процесса.

2. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе.
3. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
4. перечислите манипуляции, направленные на унижение партнера.
5. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?

Тема 13. Технология урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.

1. В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?
2. Перечислите основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта.
3. Каковы основы деятельности психолога по урегулированию конфликтных отношений оппонентов.

Перечень тем докладов

1. Человек в конфликте
2. История психологии конфликта.
3. Подходы к исследованию конфликта в современной зарубежной психологии.
4. Особенности ситуационного исследования конфликтов.
5. Социально-психологические причины конфликта.
6. Межличностные конфликты в сфере обслуживания.
7. Психология семейных конфликтов, «идеалы» современной семьи.
8. Психологическая защита в конфликте.
9. Психология внутриличностных конфликтов.
10. Основные пути предупреждения и разрешения социальных конфликтов в воинском коллективе.
11. Конфликт между личностью и группой.
12. Межгрупповой конфликт.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
14. Методы разрешения конфликта в управлении.
15. Конфликты между руководителем и подчиненным.
16. Роль психологии конфликта в жизни современного человека, семьи, коллектива и общества.
17. Конфликты и пути их разрешения.
18. Формы поведения в конфликте.
19. Конфликт, конфликтные ситуации в педагогическом коллективе.
20. Конфликты на межгосударственном уровне.
21. Межнациональные конфликты.
22. Конфликт, в спорте.
23. Военные и конфликты в воинских частях.
24. История Российских государственных конфликтов.
25. Особенности конфликтного поведения, в ситуации взрослый – дитя.

Темы рефератов

1. Конфликты в пенитенциарных учреждениях.
2. Возрастные кризисы и конфликты.
3. Гендерные конфликты и их особенности.
4. Исторические конфликты, как итог государственных переворотов.
5. Конфликт молодой семьи с родителями одного из супругов.
6. Конфликт, как протест, подросткового периода.
7. Психологическое консультирование конфликтных семей.
8. Приёмы управления эмоциями в конфликте.
9. Особенности современных конфликтов и средств, используемых для их урегулирования.
10. Российские исследования в области конфликтологии и теории ведения переговоров.
11. Проблемы становления и развития области научных исследований по урегулированию конфликтов и ведению переговоров за рубежом и в России.
12. Роль и место неправительственных организаций в урегулировании конфликтов.
13. Понятийный аппарат исследований по урегулированию конфликтов (в широком смысле). Сложности с определением понятий.
14. Эскалация и деэскалация конфликта. Факторы, влияющие на эти процессы?
15. Виды посредничества, проблема выбор вида посредничества.
16. Посредническая деятельность: задачи и функции.
17. Подготовка к переговорам: проблемы и задачи.
18. Феномены, связанные с принятием решения в кризисной ситуации.
19. Пути «смягчения» этих феноменов?
20. Специфика многосторонних переговоров.
21. Переговоры на высшем уровне. Их особенности.
22. Структура переговорного процесса.
23. Феномены восприятия в условиях конфликта. Их роль в конфликте и его урегулировании
24. Личностный стиль ведения переговоров.
25. Возможности и ограничения в использования миротворческих сил

Типовые задания

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 4

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 курилке за беседой.

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

Задача 5

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.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 6

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.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 7

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении 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...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 8

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 9

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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.

Задача 10

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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».

Задача 11

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 12

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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 полтора года.

Задача 13

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода

для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 14

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) 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.

Задача 15

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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

Задача 16

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 17

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия 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».

Задача 18

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 9

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия 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.

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Упражнение 3. Развитие эмпатии

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.

4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

- Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.

- Научитесь слушать других людей.

- Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

- Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?

- Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину:

а) изображающую радостное событие и

б) изображающую печальные или трагические события. Сравните

поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Упражнение 5. Аутотренинг: «Первая помощь в острой стрессовой ситуации»

- Первое и главное правило гласит, что в острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений, равно как и пытаться их принимать (исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идет о спасении жизни).

- Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до десяти.

- Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте крайне медленно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.

- События могут развиваться двумя путями.

Если стрессовая ситуация застигнет вас в помещении, то напряжение можно снять следующими способами.

- Встаньте, если это нужно и, извинившись, выйдите из помещения. Например, у вас есть возможность пройти в туалет или в какое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один.

- Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и запястья холодной водой.

- Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

- Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!

- Набрав воды в стакан (в крайнем случае, в ладони), медленно, как бы сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

- Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Если стрессовая ситуация застигнет вас где-либо вне помещения, постарайтесь сосредоточенно выполнить следующие упражнения.

- Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

- Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

- Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не менее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы

суметь четко представить его с закрытыми глазами.

- Если есть возможность выпить воды – воспользуйтесь ею – пейте медленно, сосредоточившись на том, как жидкость течет по вашему горлу.

- Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно через нос: сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каждом вдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи. Приятное ощущение, не правда ли? Насладитесь им!

Упражнение 6

Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Упражнение 7

Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

Ситуации для групп:

1. Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Упражнение 8

Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

Ситуации для групп:

1. Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

2. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

Ситуация 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 настроенным. Как себя вести?

Ситуация 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?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 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?

Ситуация 5

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 не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права),

который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

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?

Ситуация 8

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Список вопросов к экзамену

1. Понятие конфликта.
2. История психологии конфликта.
3. Подходы к исследованию конфликта в современной зарубежной психологии.
4. Особенности ситуационного исследования конфликтов.
5. Социально-психологические причины конфликта.
6. Межличностные конфликты в сфере обслуживания.
7. Психология семейных конфликтов, «идеалы» современной семьи.
8. Психологическая защита в конфликте.
9. Психология внутриличностных конфликтов.
10. Основные пути предупреждения и разрешения социальных конфликтов в воинском коллективе.
11. Конфликт между личностью и группой.
12. Межгрупповой конфликт.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
14. Методы разрешения конфликта в управлении.
15. Конфликты между руководителем и подчиненным.

16. Роль психологии конфликта в жизни современного человека, семьи, коллектива и общества.
17. Конфликты и пути их разрешения.
18. Формы поведения в конфликте.
19. Конфликт, конфликтные ситуации в педагогическом коллективе.
20. Конфликты на межгосударственном уровне.
21. Межнациональные конфликты.
22. Конфликт, в спорте.
23. Военные и конфликты в воинских частях.
24. История Российских государственных конфликтов.
25. Особенности конфликтного поведения, в ситуации взрослый – дитя.
26. Конфликты в пенитенциарных учреждениях.
27. Возрастные кризисы и конфликты.
28. Гендерные конфликты и их особенности.
29. Исторические конфликты, как итог государственных переворотов.
30. Конфликт молодой семьи с родителями одного из супругов.
31. Конфликт, как протест, подросткового периода.
32. Психологическое консультирование конфликтных семей.
33. Приёмы управления эмоциями в конфликте.
34. Особенности современных конфликтов и средств, используемых для их урегулирования.
35. Российские исследования в области конфликтологии и теории ведения переговоров.
36. Проблемы становления и развития области научных исследований по урегулированию конфликтов и ведению переговоров за рубежом и в России.
37. Роль и место неправительственных организаций в урегулировании конфликтов.
38. Понятийный аппарат исследований по урегулированию конфликтов (в широком смысле). Сложности с определением понятий.
39. Эскалация и деэскалация конфликта. Факторы, влияющие на эти процессы?
40. Виды посредничества, проблема выбор вида посредничества.
41. Посредническая деятельность: задачи и функции.
42. Подготовка к переговорам: проблемы и задачи.
43. Феномены, связанные с принятием решения в кризисной ситуации.
44. Пути «смягчения» этих феноменов?
45. Специфика многосторонних переговоров.
46. Переговоры на высшем уровне. Их особенности.
47. Структура переговорного процесса.
48. Феномены восприятия в условиях конфликта. Их роль в конфликте и его урегулировании
49. Личностный стиль ведения переговоров.
50. Возможности и ограничения в использовании миротворческих сил

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация обучающихся обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (модулю).

Преподаватель доводит до сведения обучающихся на первом учебном занятии перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию, и критерии оценивания знаний, умений и навыков.

Целью экзамена является проверка и оценка знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Результаты сдачи экзаменов оцениваются: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в устной форме. Экзаменуемый сам выбирает экзаменационный билет, который содержит два вопроса. Экзаменатор имеет право задавать дополнительные вопросы в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля).

Обучающийся допускается к экзамену по дисциплине (модулю) при условии выполнения всех видов работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины (модуля).

Экзамен принимается преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю).

Результаты экзамена заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку обучающегося. Если обучающийся не явился на экзамен, в ведомости напротив фамилии обучающегося преподавателем делается запись «не явился». Неявка на экзамен без уважительной причины приравнивается к оценке «неудовлетворительно».

Во время экзамена с разрешения экзаменатора обучающийся может пользоваться справочниками, таблицами, инструкциями и другими материалами. Экзаменуемый получает 30 минут для подготовки ответа на вопросы экзаменационного билета. На устный ответ каждого экзаменуемого выделяется не более 15 минут.

Экзаменуемый при подготовке ответа ведет необходимые записи, которые предъявляет экзаменатору. При отказе экзаменуемого от ответа в зачетно-экзаменационную ведомость проставляется оценка «неудовлетворительно».

Результаты экзамена заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость. Если обучающийся не явился на экзамен, в ведомости напротив фамилии обучающегося делается запись «не явился». Неявка на экзамен без уважительной причины приравнивается к оценке «неудовлетворительно».

В зачетную книжку выставляется соответствующая оценка, полученная обучающимся. Оценка «неудовлетворительно» в зачетную книжку не ставится. Заполнение зачетной книжки до внесения соответствующей оценки в ведомость не разрешается.

Прием экзамена у обучающегося прекращается при нарушении им дисциплины, использовании неразрешенных материалов и средств мобильной связи. В этом случае обучающемуся в зачетно-экзаменационную ведомость проставляется оценка «неудовлетворительно».

В случае несогласия обучающегося с оценкой, выставленной на экзамене, он имеет право подать апелляцию.

5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

Вариант 1

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6	6	ОК-5 ПК-12	11	ОК-5 ПК-12	16	ОК-6 ПК-7
2	ОК-6 ПК-7	7	ОК-6 ПК-7	12	ОК-5 ПК-12	17	ОК-6 ПК-7
3	ОК-6 ПК-7	8	ОК-6 ПК-7	13	ОК-5 ПК-12	18	ОК-5 ПК-12
4	ОК-5 ПК-12	9	ОК-5 ПК-12	14	ОК-5 ПК-12	19	ОК-6 ПК-7
5	ОК-6 ПК-7	10	ОК-6 ПК-7	15	ОК-6 ПК-7	20	ОК-5 ПК-12

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	6	3	11	2	16	3
2	2	7	3	12	3	17	1
3	1	8	3	13	1	18	1
4	2	9	1	14	3	19	2
5	4	10	2	15	2	20	2

Задание № 1

Предметом конфликтологии являются:

Ответ:

1. конфликты
2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
3. любые столкновения
4. законы противоборства субъектов социального взаимодействия

Задание № 2

Конфликтная ситуация это:

Ответ:

1. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
2. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
3. причина конфликта
4. этап развития конфликта

Задание № 3

Конфликтогены – это:

Ответ:

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
2. проявления конфликта
3. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
4. поведенческие реакции личности в конфликте

Задание № 4

Институализация конфликта – это:

Ответ:

1. определение места и времени переговоров по разрешению конфликтов
2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
3. обращение к медиатору
4. форма привлечения общественности для разрешения конфликта

Задание № 5

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

Ответ:

1. конструктивная, рациональная, деструктивная
2. компромисс, борьба, сотрудничество
3. борьба, уступка, компромисс
4. конструктивная, деструктивная, конформистская

Задание № 6

Внутриличностный конфликт – это:

Ответ:

1. глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
2. состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
3. столкновение противоположно направленных мотивов личности
4. столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

Задание № 7

К групповым конфликтам относятся конфликты:

Ответ:

1. личность – группа
2. группа – группа
3. личность – группа и группа – группа
4. руководитель – коллектив

Задание № 8

Основным предметом политических конфликтов является:

Ответ:

1. политический интерес
2. политическое сознание людей
3. государственная власть
4. политические партии

Задание № 9

Ценностные семейные конфликты – это:

Ответ:

1. конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей
2. конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье
3. конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов
4. конфликты, в основе которых лежат неудовлетворённые потребности в положительных эмоциях

Задание № 10

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

Ответ:

1. дезорганизация, несогласие
2. несогласие, напряжённость
3. напряжённость, кризис
4. разногласие напряжённость

Задание № 11

Кому из учёных принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

Ответ:

1. З.Фрейду
2. А.Адлеру
3. К.Юнгу
4. Э.Фромму

Задание № 12

То, из-за чего возникает конфликт – это:

Ответ:

1. мотивы конфликта
2. позиции конфликтующих сторон
3. предмет конфликта
4. образ конфликтной ситуации

Задание № 13

«Родитель», «ребенок», «взрослый» - состояния, отражающие структуру личности в концепции ТА, автором которой является:

Ответ:

1. Э. Берн
2. К.Г. Юнг
3. К. Хорни
4. Э. Фромм

Задание № 14

Что понимается под тождественностью человека самому себе:

Ответ:

1. целеустремленность
2. психозащита

3. идентичность
4. демонстративность

Задание № 15

Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии:

Ответ:

1. медицине
2. психологии
3. политологии
4. все варианты верны

Задание № 16

Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает:

Ответ:

1. объект конфликта
2. темперамент участников конфликта
3. динамика конфликта
4. предмет конфликта

Задание № 17

Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами - :

Ответ:

1. предупреждение конфликта
2. разрешение конфликта
3. стимуляция конфликта
4. прогнозирование конфликта

Задание № 18

Приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера - это:

Ответ:

1. проекция
2. фантазия
3. сублимация
4. отрицание

Задание № 19

Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов - это:

Ответ:

1. воля
2. компетентность
3. темперамент
4. способности

Задание № 20

Крайне деструктивный выход из внутрличностного конфликта :

Ответ:

1. интроекция
2. суицид
3. рационализация
4. вытеснение

Вариант 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6 ПК-7	6	ОК-6 ПК-7	11	ОК-6 ПК-7	16	ОК-6 ПК-7
2	ОК-6 ПК-7	7	ОК-5 ПК-12	12	ОК-5 ПК-12	17	ОК-6 ПК-7
3	ОК-5 ПК-12	8	ОК-6 ПК-7	13	ОК-6 ПК-7	18	ОК-6 ПК-7
4	ОК-5 ПК-12	9	ОК-6 ПК-7	14	ОК-5 ПК-12	19	ОК-5 ПК-12
5	ОК-6 ПК-7	10	ОК-5 ПК-12	15	ОК-6 ПК-7	20	ОК-6 ПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	3	6	3	11	3	16	3
2	4	7	2	12	3	17	2
3	1	8	1	13	2	18	1
4	4	9	2	14	2	19	3
5	1	10	4	15	3	20	1

Задание № 1

Противоборство – это:

Ответ:

1. открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
2. столкновение интересов

3. нанесение взаимного ущерба
4. борьба мнений

Задание № 2

К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение, унижительная похвала, упрёк, подшучивания:

Ответ:

1. хвастовство
2. нарушение этики
3. регрессивное поведение
4. снисходительное отношение

Задание № 3

Содержание управления конфликтами включает:

Ответ:

1. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
2. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
3. прогнозирование, регулирование, разрешение
4. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

Задание № 4

Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

Ответ:

1. 2
2. 3
3. 4
4. 5

Задание № 5

Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скоттом:

Ответ:

1. визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры
2. визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»
3. регрессия, сублимация, визуализация
4. сублимация, рационализация, регрессия, визуализация

Задание № 6

К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?:

Ответ:

1. «избегающий»
2. «уступающий»
3. «отрицающий»
4. «наступающий»

Задание № 7

Кому из учёных принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?:

Ответ:

1. З.Фрейду
2. А.Адлеру
3. К.Юнгу
4. Э. Эриксону

Задание № 8

Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

Ответ:

1. стиль управления, низкая компетентность руководителя
2. влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
3. негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства
4. неудовлетворительные коммуникации

Задание № 9

Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

Ответ:

1. отношение права
2. отношение собственности
3. отношение производства
4. отношение потребления

Задание № 10

Семейный конфликт – это:

Ответ:

1. конфликт между супругами
2. конфликт между родителями и детьми
3. конфликт родственников
4. конфликт между любыми членами семьи

Задание № 11

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

Ответ:

1. дезорганизация, кризис
2. напряжённость, борьба
3. несогласие, конфронтация
4. дезорганизация, разногласие

Задание № 12

Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

Ответ:

1. 2
2. 5
3. 4
4. 6

Задание № 13

Слово, действие (бездействие), которое может привести к конфликту:

Ответ:

1. спор
2. конфликтоген
3. конфликтная ситуация
4. манипуляция

Задание № 14

Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение
противодействия и устранение проблемы:

Ответ:

1. принятие соглашения
2. разрешение конфликта
3. регулирование конфликта
4. уклонение

Задание № 15

Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

Ответ:

1. деструктивная модель поведения
2. конструктивная модель поведения
3. конформистская модель поведения
4. нонконформистская модель поведения

Задание № 16

Под глобальными конфликтами понимают:

Ответ:

1. конфликты между регионами
2. конфликты, связанные с природными катастрофами
3. конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации
4. межгосударственные конфликты

Задание № 17

По сфере проявления конфликты бывают:

Ответ:

1. конструктивные, деструктивные
2. социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
3. слабые, средние, сильные
4. внутрличностные, межличностные

Задание № 18

Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих крупного предприятия либо конкретного региона:

Ответ:

1. локальный конфликт
2. эмоциональный конфликт
3. административный конфликт
4. региональный конфликт

Задание № 19

Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия - это:

Ответ:

1. предмет конфликта
2. мотивы конфликта
3. образ конфликтной ситуации
4. объект конфликта

Задание № 20

Временное соглашение о прекращении военных действий:

Ответ:

1. переговоры о продлении действующих соглашений
2. переговоры о нормализации
3. переговоры перераспределении
4. переговоры о создании новых условий

Вариант 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6 ПК-7	6	ОК-5 ПК-12	11	ОК-5 ПК-12	16	ОК-5 ПК-12
2	ОК-6 ПК-7	7	ОК-6 ПК-7	12	ОК-6 ПК-7	17	ОК-5 ПК-12
3	ОК-5 ПК-12	8	ОК-5 ПК-12	13	ОК-5 ПК-12	18	ОК-6 ПК-7
4	ОК-5 ПК-12	9	ОК-6 ПК-7	14	ОК-5 ПК-12	19	ОК-6 ПК-7
5	ОК-5 ПК-12	10	ОК-5 ПК-12	15	ОК-5 ПК-12	20	ОК-6 ПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	3	6	3	11	4	16	3
2	4	7	2	12	1	17	2
3	4	8	3	13	1	18	3
4	2	9	4	14	2	19	1
5	2	10	2	15	2	20	3

Задание № 1

Причина конфликта – это:

Ответ:

1. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
2. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
3. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
4. то, из-за чего возникает конфликт

Задание № 2

Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институализация конфликта входят в содержание:

Ответ:

1. прогнозирования конфликта
2. предупреждения конфликта
3. стимулирования конфликта
4. регулирования конфликта

Задание № 3

Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

Ответ:

1. хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы; налицо эмоциональное поведение
2. подозрителен; прямолинеен; обидчив
3. импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен
4. скрупулёзно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью

Задание № 4

Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

Ответ:

1. установке на рациональное восприятие соперника
2. обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения
3. переводе темы разговора
4. отвлечении от ненужной информации

Задание № 5

В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счёт проигрыша оппонента?:

Ответ:

1. «выигрыш – выигрыш»
2. «выигрыш – проигрыш»
3. «проигрыш – проигрыш»
4. «проигрыш – выигрыш»

Задание № 6

Амбивалентный внутриличностный конфликт – это:

Ответ:

1. конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами
2. конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов
3. конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
4. конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе, семье

Задание № 7

Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания?:

Ответ:

1. конфликт между руководством и коллективом
2. конфликт между лидером и микрогруппой
3. конфликт между администрацией и персоналом
4. конфликт между сотрудником и коллективом

Задание № 8

Основной формой проявления социальных конфликтов является:

Ответ:

1. забастовка
2. пикет
3. недовольство граждан, их протест
4. гражданское неповиновение

Задание № 9

Конфликт в обществе – это:

Ответ:

1. конфликты любых социальных группах
2. конфликты в больших социальных группах

3. конфликты между государствами
4. конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной, духовной)

Задание № 10

Позиционные семейные конфликты – это:

Ответ:

1. конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей
2. конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье
3. конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов
4. конфликты, в основе которых лежат неудовлетворённые потребности в положительных эмоциях

Задание № 11

Основным противоречием в сфере управления является:

Ответ:

1. противоречия подбора и постановки кадров
2. противоречия делегирования полномочий
3. противоречия карьеры
4. противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления

Задание № 12

Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

Ответ:

1. национально-этнические и религиозные интересы и традиции
2. международные отношения
3. глобальные проблемы современности
4. экономический фактор

Задание № 13

Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту:

Ответ:

1. мотивы конфликта
2. стороны конфликта
3. конфликтная ситуация
4. условия возникновения конфликта

Задание № 14

Психологическое воздействие, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями - это:

Ответ:

1. угроза
2. манипуляция
3. требование
4. переговоры

Задание № 15

Внутриличностный конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение:

Ответ:

1. мотивационный конфликт
2. конфликт нереализованного желания
3. нравственный конфликт
4. ролевой конфликт

Задание № 16

Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации – как форма проявления внутриличностного конфликта:

Ответ:

1. неврастения
2. регрессия
3. эйфория
4. номадизм

Задание № 17

Реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень её авторитетности:

Ответ:

1. позиция
2. статус
3. роль
4. внутренняя установка

Задание № 18

Способы разрешения конфликта:

Ответ:

1. уступка, компромисс
2. уход, сотрудничество
3. административный, педагогический
4. манипуляция

Задание № 19

Отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов о норм поведения:

Ответ:

1. несогласие
2. дезорганизация
3. напряженность
4. конфронтация

Задание № 20

Основным предметом политических конфликтов является:

Ответ:

1. политический интерес
2. политическое сознание людей
3. государственная власть
4. политические партии

Вариант 4

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-5 ПК-12	6	ОК-5 ПК-12	11	ОК-5 ПК-12	16	ОК-6 ПК-7
2	ОК-6 ПК-7	7	ОК-5 ПК-12	12	ОК-6 ПК-7	17	ОК-5 ПК-12
3	ОК-6 ПК-7	8	ОК-6 ПК-7	13	ОК-6 ПК-7	18	ОК-6 ПК-7
4	ОК-6 ПК-7	9	ОК-5 ПК-12	14	ОК-5 ПК-12	19	ОК-5 ПК-12
5	ОК-5 ПК-12	10	ОК-6 ПК-7	15	ОК-6 ПК-7	20	ОК-6 ПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	6	1	11	2	16	1
2	3	7	2	12	2	17	1
3	3	8	1	13	4	18	1
4	2	9	2	14	3	19	3
5	2	10	1	15	1	20	1

Задание № 1
Образ конфликтной ситуации – это:

Ответ:

1. то, из-за чего возникает конфликт
2. субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
3. истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
4. то, о чём заявляют друг другу конфликтующие стороны

Задание № 2

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причинённое неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

Ответ:

1. тип Б
2. тип В
3. тип А
4. тип Б и В

Задание № 3

Принципами управления конфликтами являются:

Ответ:

1. гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приёмов воздействия
2. гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение
3. прогнозирование, регулирование, стимулирование, разрешение
4. гласность, опора на общественное мнение, учёт интересов руководства, прогнозирование

Задание № 4

Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

Ответ:

1. компромисс, критика, борьба
2. уступка, уход, сотрудничество
3. борьба, уход, убеждение

4. соглашение, сотрудничество, убеждение

Задание № 5

Конфронтация как форма управленческого конфликта - это:

Ответ:

1. резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления
2. самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления
3. кризис существующей системы управления
4. открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов

Задание № 6

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

Ответ:

1. конфронтация, напряжённость
2. кризис, конфронтация
3. дезориентация, борьба
4. разногласие, кризис

Задание № 7

К факторам микросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

Ответ:

1. ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жёсткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнёров в браке
2. ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья
3. ограничение свободы активности, действия; авторитарный жёсткий тип семейных отношений; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; изменение положения женщины в обществе
4. ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; жёсткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей

Задание № 8

Основными измерениями социальной сферы являются:

Ответ:

1. комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантии жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения
2. комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения
3. комплекс условий труда, быта, досуга; степень доступности услуг в сфере образования; пенсионное обеспечение; гарантии жизнеобеспечения
4. степень доступности услуг в сфере образования; гарантии граждан в сфере охраны здоровья

Задание № 9

Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

Ответ:

1. отношение права
2. отношение собственности
3. отношение производства
4. отношение потребления

Задание № 10

Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов, целей, амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации?:

Ответ:

1. конфликт между микрогруппами в коллективе
2. конфликт между лидером и микрогруппой
3. конфликт между руководством организации и персоналом
4. конфликт между подразделениями внутри организации

Задание № 11

Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

Ответ:

1. неврастения; сублимация; эйфория; идеализация; номадизм; рационализация

2. неврастения; эйфория; регрессия; проекция; номадизм; рационализация

3. неврастения; эйфория; идеализация; проекция; рационализация; вытеснение

4. неврастения; эйфория; регрессия; проекция; номадизм; переориентация

Задание № 12

Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приёмов, как: критика конструктивных положений партнёра; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?:

Ответ:

1. «видимого сотрудничества»
2. «дезориентации партнёра»
3. «ультимативная тактика»
4. «выжимания уступок»

Задание № 13

Поведение в конфликте, которое характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной:

Ответ:

1. уступка
2. принуждение
3. компромисс
4. уход

Задание № 14

Определите тип конфликтной личности –импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение плохо предсказуемо:

Ответ:

1. ригидный
2. бесконфликтный
3. неуправляемый
4. сверхточный

Задание № 15

Способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению:

Ответ:

1. технологии эффективного общения
2. технологии рационального поведения в конфликте
3. технологии управления конфликтами
4. психология переговорного процесса

Задание № 16

На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

Ответ:

1. начальной фазе
2. фазе подъема
3. пике конфликта
4. фазе спада

Задание № 17

Предпосылками разрешения конфликтов являются:

Ответ:

1. достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта
2. достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
3. наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности
4. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

Задание № 18

Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

Ответ:

1. К. Томас и Р. Киллмен
2. Д. Скотт и Ч. Ликсон

3. Р. Фишер и У. Юри

4. М. Дойч и Д. Скотт

Задание № 19

Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

Ответ:

1. 2

2. 3

3. 4

4. 5

Задание № 20

Конфликт в организации – это :

Ответ:

1. конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации

2. конфликты между субъектами социального взаимодействия возникающие внутри организации и за её пределами

3. конфликты по поводу организационной структуры коллектива

4. конфликты между различными структурными элементами организации