



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



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.О.33 Конфликтология в системе образования  
(наименование дисциплины (модуля))

37.03.01 Психология  
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Психолог в сфере образования  
(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр  
(наименование квалификации)

Форма обучения очная, очно-заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж 2020

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

Протокол от « 15 » сентября 20 20 г. № 3

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 Муниципального бюджетного образовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №102»

Фактор А.М.

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

Директор Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Региональный экономико-правовой колледж»

Чернусских Ю.Л.

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

Заведующий кафедрой

Л.В. Абдалина

Разработчики:

Профессор

Л.В. Абдалина



Этап дисциплины (модуля) Б1.О.33 «Конфликтология в системе образования» в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 7 семестру;
- для очно-заочной формы обучения – 9 семестру.

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

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-7	ИОПК-7.1. Поддерживает должный уровень подготовленности для обеспечения полноценной профессиональной деятельности	<p>Знать: основы организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений</p> <p>Уметь: разрабатывать программы профилактики конфликтов, а также программы психолого-педагогического и социального сопровождения обучающихся, направленные на развитие навыков межличностного взаимодействия</p> <p>Владеть: приемами анализа конфликтных отношений участников образовательных отношений</p>
	ИОПК-7.2. Демонстрирует готовность в получении супервизии о своей профессиональной деятельности	<p>Знать: основные приемы установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей</p> <p>Уметь: выявлять специфику межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений</p> <p>Владеть: навыками организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений</p>
ПК-10	ИПК-10.1. Знает современные теории и методы консультирования, этические нормы организации и проведения консультативной работы	<p>Знать: основные принципы организации взаимодействия с родителями и специалистами, участвующими в образовательном процессе, в ситуации конфликтного взаимодействия</p> <p>Уметь: выстраивать социальной взаимодействие на принципах толерантности</p> <p>Владеть: технологиями руководства педагогически коллективом с учетом его социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия</p>
	ИПК-10.2. Владеет приемами работы с администрацией образовательной организации, педагогами, преподавателями, родителями (законными представителями) с целью организации эффективных взаимодействий	<p>Знать: основные принципы, методы, техники организации взаимодействия психолога в ситуации профилактики и разрешения конфликтного взаимодействия</p> <p>Уметь: осуществлять конструктивное взаимодействие с участниками образовательных отношений для решения проблем воспитания, обучения и развития обучающихся</p> <p>Владеть: методами, техниками и технологиями организации эффективного взаимодействия с участниками конфликтного взаимодействия</p>

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Основы конфликтологии и: психолого-педагогический аспект	ОПК-7 ИОПК-7.1. ИОПК-7.2.	<p>Знает: основы организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений; основные приемы установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержки людей.</p> <p>Умеет: разрабатывать программы профилактики конфликтов, а также программы психолого-педагогического и социального сопровождения обучающихся, направленные на развитие навыков межличностного взаимодействия; выявлять специфику межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений.</p> <p>Владеет: приемами анализа конфликтных отношений участников образовательных отношений; навыками организации межличностных контактов, общения (в том числе, в поликультурной среде) и совместной деятельности участников образовательных отношений</p>	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»
2	Конфликты в образовательной среде	ПК-10, ИОПК-10.1.	<p>Знает: основные принципы организации взаимодействия с родителями и специалистами, участвующими в образовательном процессе, в ситуации конфликтного взаимодействия</p> <p>Умеет: выстраивать социальное взаимодействие</p>	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»

			на принципах толерантности Владеет: технологиями руководства педагогически коллективом с учетом его социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия		
3	Управление и профилактика конфликтов в образовательной среде	ПК-10 ИПК-10.2.	Знает: основные принципы, методы, техники организации взаимодействия психолога в ситуации профилактики и разрешения конфликтного взаимодействия Умеет: осуществлять конструктивное взаимодействие с участниками образовательных отношений для решения проблем воспитания, обучения и развития обучающихся Владеет: методами, техниками и технологиями организации эффективного взаимодействия с участниками конфликтного взаимодействия	Доклад Реферат Опрос	«Зачтено», «Не зачтено»
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	Устный опрос	«Отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

### Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

#### 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 общепрофессиональных 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 общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

- не зачтено – не соответствует критериям «зачтено».

### 3. 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 общепрофессиональных 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 общепрофессиональных 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 общепрофессиональных 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. 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.
5. Методологические принципы исследования конфликтов.
6. Системный подход в изучении конфликтов.
7. Программа конфликтологического исследования.

### Тема 2. 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 3. Проблема типологии 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 трансактный анализ.
8. Понятие трансакции и их типы.
9. Основные поведенческие характеристики Родителя, Взрослого, Ребёнка. Алгоритм трансактного анализа.

### Тема 4. 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 5. Основы педагогической конфликтологии. Основные категории.

1. Конфликтогенные педагогические ситуации (ситуации деятельности, поведения и отношений).
2. Социокультурный контекст педагогического конфликта.
3. Поведение субъектов образовательного процесса.
4. Психолого-педагогический смысл конфликта.
5. Противоречия в системе образования как источник педагогического конфликта.
6. Конфликтологическая компетентность педагога.

Тема 6. Виды конфликтов в образовательной среде.

1. Педагогические горизонтальные конфликты в различных системах (ученик - ученик, учитель - учитель, администратор - администратор, родитель - родитель) педагогические вертикальные конфликты в системах; «ученик - учитель», «ученик - администратор», «ученик -родитель», «учитель - администратор», «педагог - студент».
2. Педагогическая речевая агрессия, социум, личностные факторы субъектов образования, педагогическая распушенность, педагогическая коммуникативная некомпетентность, стили поведения субъектов образования, субъективность оценки взаимоотношений, возрастные особенности субъектов, аттестация, экспертиза, оценка деятельности причин педагогических конфликтов.
3. Конфликты этики, геронтофобия (непрятие пожилых). «Конфликт поколений».

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»?
6. В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?
7. Перечислите основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта.
8. Каковы основы деятельности психолога по урегулированию конфликтных отношений оппонентов.

#### Темы 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 образования.
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 педагогическом коллективе.
11. Конфликт между личностью и группой.
12. Межгрупповой конфликт.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
14. Методы разрешения конфликта в системе образования.
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. Причины и источники конфликтов в образовательной среде.
21. Особенности разрешения конфликтов в ДОУ.
22. Приемы психолого-педагогического взаимодействия учителя с младшим школьником в ситуации конфликта.
23. Приемы психолого-педагогического взаимодействия учителя с подростком в ситуации конфликта.
24. История Российских государственных конфликтов.
25. Особенности конфликтного поведения, в ситуации педагог – обучающийся.

## Темы рефератов

1. История становления и развития педагогической конфликтологии.
2. Общая характеристика зарубежной конфликтологии.
3. Источники конфликтов в современной отечественной образовательной системе.
4. Психолого-педагогические аспекты конфликтов дошкольном образовательном учреждении.
5. Приемы повышения стрессоустойчивости педагогических работников.
6. Конфликты с родителями: источники, приемы разрешения и предупреждения.
7. Анализ программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
8. Основные причины возникновения конфликтов в образовательной среде.
9. Стрессоустойчивость как профессионально важное качество педагога.
10. Разрешение конфликта: приемы, исход конфликта, профилактика.
11. Характеристика конфликта как социального феномена.
12. Теории механизмов возникновения конфликтов.
13. Технологии управления конфликтами.
14. Теории поведения личности в конфликте.
15. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
16. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
17. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог».
18. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-учащийся».
19. Особенности протекания конфликтов в образовательной среде.
20. Способы, методы предупреждения и преодоления конфликтов учителя со школьниками.
21. Технологии педагогической конфликтологии.
22. Диагностика в педагогической конфликтологии.
23. Основные категории педагогической конфликтологии.
24. Профилактика конфликтов в школьном коллективе.
25. Медиация как эффективный способ разрешения конфликтов.
26. Возрастные кризисы и конфликты.
27. Гендерные конфликты и их особенности.
28. Исторические конфликты, как итог государственных переворотов.
29. Конфликт молодой семьи с родителями одного из супругов.
30. Конфликт, как протест, подросткового периода.
31. Психологическое консультирование конфликтных семей.
32. Приёмы управления эмоциями в конфликте.

33. Особенности современных конфликтов и средств, используемых для их урегулирования.

34. Российские исследования в области конфликтологии и теории ведения переговоров.

35. Посредническая деятельность: задачи и функции.

#### Список вопросов к экзамену

1. Понятие конфликта.
2. История психологии конфликта.
3. Подходы к исследованию конфликта в современной зарубежной психологии.
5. Социально-психологические причины конфликта.
6. Межличностные конфликты в сфере образования.
7. Психология семейных конфликтов, «идеалы» современной семьи.
8. Психологическая защита в конфликте.
9. Психология внутриличностных конфликтов.
10. Конфликт между личностью и группой.
11. Межгрупповой конфликт.
12. Источники конфликтов в современной отечественной образовательной системе.
13. Психолого-педагогические аспекты конфликтов дошкольном образовательном учреждении.
14. Конфликты с родителями: источники, приемы разрешения и предупреждения.
15. Основные причины возникновения конфликтов в образовательной среде.
16. Стрессоустойчивость как профессионально важное качество педагога.
17. Разрешение конфликта: приемы, исход конфликта, профилактика.
18. Характеристика конфликта как социального феномена.
19. Теории механизмов возникновения конфликтов.
20. Технологии управления конфликтами.
21. Теории поведения личности в конфликте.
22. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
23. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
24. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог».
25. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-учащийся».
26. Особенности протекания конфликтов в образовательной среде.
27. Способы, методы предупреждения и преодоления конфликтов учителя со школьниками.
29. Диагностика в педагогической конфликтологии.
30. Профилактика конфликтов в школьном коллективе.

31. Медиация как эффективный способ разрешения конфликтов.
32. Возрастные кризисы и конфликты.
33. Гендерные конфликты и их особенности.
34. Исторические конфликты, как итог государственных переворотов.
35. Конфликт молодой семьи с родителями одного из супругов.
36. Конфликт, как протест, подросткового периода.
37. Психологическое консультирование конфликтных семей.
38. Приёмы управления эмоциями в конфликте.
39. Особенности современных конфликтов и средств, используемых для их урегулирования.
40. Посредническая деятельность: задачи и функции.
41. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
42. Конфликты между руководителем и подчиненным.
43. Роль психологии конфликта в жизни современного человека, семьи, коллектива и общества.
44. Конфликты и пути их разрешения.
45. Формы поведения в конфликте.
46. Конфликт, конфликтные ситуации в педагогическом коллективе.
47. Особенности конфликтного поведения, в ситуации взрослый – дитя.
48. Российские исследования в области конфликтологии и теории ведения переговоров.
49. Проблемы становления и развития области научных исследований по урегулированию конфликтов и ведению переговоров за рубежом и в России.
50. Структура переговорного процесса.

#### **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	ОПК-7	11	ОПК-7	21	ПК-10	31	ПК-10
2	ОПК-7	12	ОПК-7	22	ПК-10	32	ПК-10
3	ОПК-7	13	ОПК-7	23	ОПК-7	33	ПК-10
4	ОПК-7	14	ОПК-7	24	ОПК-7	34	ПК-10
5	ПК-10	15	ОПК-7	25	ПК-10	35	ПК-10
6	ПК-10	16	ОПК-7	26	ПК-10	36	ОПК-7
7	ПК-10	17	ОПК-7	27	ОПК-7	37	ОПК-7
8	ОПК-7	18	ПК-10	28	ПК-10	38	ОПК-7
9	ОПК-7	19	ПК-10	29	ОПК-7	39	ОПК-7
10	ПК-10	20	ПК-10	30	ПК-10	40	ПК-10

#### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	11	2	21	3	31	3
2	2	12	3	22	4	32	3
3	1	13	1	23	1	33	2
4	3	14	2	24	4	34	2
5	4	15	2	25	1	35	3
6	3	16	3	26	3	36	3
7	3	17	1	27	2	37	2
8	3	18	1	28	1	38	1
9	1	19	2	29	2	39	3
10	2	20	2	30	4	40	1

#### 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

Эффективным решением педагогической конфликтной ситуации можно считать:

Ответ:

1. её угасание
2. устранение
3. урегулирование
4. разрешение

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

Каковы наиболее частые причины конфликтов студентов с преподавателями?:

Ответ:

1. недостаточная профессиональная компетентность преподавателя
2. различия в личностных качествах
3. неадекватность оценок как показателей академической успеваемости
4. замечания студенту по поводу его недисциплинированности

#### 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

Каковы основные причины педагогических конфликтов, зависящих от учителя?:

Ответ:

1. принадлежность женскому полу
2. неправильное определение учителем позиции в конфликте
3. учитель не берет на себя инициативу в разрешении конфликта
4. недостаточность профессиональных знаний

#### Задание № 15

Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии:

Ответ:

1. медицине
2. психологии

3. политологии
4. все варианты верны

#### Задание № 16

Каков наименее конфликтогенный стиль педагогического общения?:

Ответ:

1. авторитарный
2. либеральный
3. демократический
4. либерально-демократический

#### 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 внутриличностного конфликта :

Ответ:

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

Задание № 21

Противоборство – это:

Ответ:

1. открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
2. столкновение интересов
3. нанесение взаимного ущерба
4. борьба мнений

Задание № 22

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 № 23

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 № 24

Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

Ответ:

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

## Задание № 25

Каковы ошибки педагогической оценки, ведущие к конфликту?:

Ответ:

1. слишком частое оценивание
2. отсутствие оценивания
3. поощрение достижения определенных результатов
4. не подчеркивание положительных моментов в овладении предметами

## Задание № 26

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 № 27

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

Ответ:

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

## Задание № 28

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 № 29

Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

Ответ:

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

Задание № 30

Семейный конфликт – это:

Ответ:

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

Задание № 31

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

Ответ:

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

Задание № 32

Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

Ответ:

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

Задание № 33

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

Ответ:

1. спор



2. конфликтоген
3. конфликтная ситуация
4. манипуляция

#### Задание № 34

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

Ответ:

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

#### Задание № 35

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 № 36

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 № 37

По сфере проявления конфликты бывают:

Ответ:

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

## Задание № 38

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 № 39

Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия - это:

Ответ:

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

## Задание № 40

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 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОПК-7	11	ОПК-7	21	ОПК-7	31	ПК-10
2	ОПК-7	12	ОПК-7	22	ПК-10	32	ПК-10
3	ПК-10	13	ПК-10	23	ОПК-7	33	ПК-10
4	ОПК-7	14	ПК-10	24	ОПК-7	34	ПК-10
5	ПК-10	15	ПК-10	25	ОПК-7	35	ОПК-7
6	ПК-10	16	ПК-10	26	ПК-10	36	ОПК-7
7	ПК-10	17	ПК-10	27	ПК-10	37	ОПК-7
8	ОПК-7	18	ПК-10	28	ОПК-7	38	ОПК-7
9	ОПК-7	19	ПК-10	29	ОПК-7	39	ОПК-7
10	ОПК-7	20	ОПК-7	30	ПК-10	40	ПК-10

## Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	4	21	2	31	2
2	4	12	1	22	3	32	2
3	4	13	1	23	3	33	4
4	2	14	2	24	2	34	3
5	2	15	2	25	2	35	1
6	3	16	3	26	1	36	1
7	2	17	2	27	2	37	1
8	3	18	3	28	1	38	1
9	4	19	1	29	2	39	3
10	2	20	3	30	1	40	1

## Задание № 1

Каковы основные последствия наказания в обучении?:

Ответ:

1. появляется стресс, мешающий обучению
2. ученики могут совершать после него неблагоприятные поступки
3. могут действовать как подкрепление в научении
4. привыкание к наказаниям

## 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

Какие межличностные конфликты в вузе наиболее выражены и часто происходят?:

Ответ:

1. студент - студент
2. студент - преподаватель
3. преподаватель - преподаватель
4. преподаватель - администрация

## 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

Задание № 21

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 № 22

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 № 23

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 № 24

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 № 25

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 № 26

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

Ответ:

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

#### Задание № 27

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 № 28

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 № 29

Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

Ответ:

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

#### Задание № 30

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 № 31

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 № 32

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 № 33

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 № 34

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

Ответ:

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

#### Задание № 35

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 № 36

На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

Ответ:

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

#### Задание № 37

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 № 38

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 № 39

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

Ответ:

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

#### Задание № 40

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