



Федеральное агентство морского и речного транспорта  
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Филиала

О.В.Шергина  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Конфликтология»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования \_\_\_\_\_ бакалавриат

Форма обучения заочная

Котлас  
2017

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> теоретические основы конфликта
		<b>Уметь:</b> анализировать конфликтную служебно-профессиональную ситуацию; моделировать стратегию и технологию общения для решения профессионально-служебных задач в конфликтной ситуации
		<b>Владеть:</b> навыками анализа конфликтных профессионально-служебных ситуаций; эффективного общения в конфликтной ситуации
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловые коммуникации в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
		<b>Владеть:</b> навыками осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-12	способностью разрабатывать социально-экономические проекты (программы развития), оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ	<b>Знать:</b> социально-политические условия и задачи проектно-программной деятельности
		<b>Уметь:</b> учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов
		<b>Владеть:</b> приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтология» преподаётся в качестве дисциплины по выбору вариативной части учебного плана и создает основу для изучения, в первую очередь, профессиональных дисциплин.

Дисциплина изучается на 5 курсе по заочной форме обучения в 9 семестре.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины, соответствуют стандартам, заложенным в процессе освоения следующих предшествующих дисциплин: «Риторика», «Русский язык и культура речи», «Теория управления», «Социальная психология», «Управление переговорами».

Дисциплина «Конфликтология» является параллельно осваиваемой для дисциплин «Государственная и муниципальная служба», «Принятие и исполнение государственных решений».

Дисциплина «Конфликтология» является базовой теоретической основой и практическим инструментарием в подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплине «Этика государственной и муниципальной службы», для написания отчёта по практике.

### 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

Вид учебной работы	Форма обучения					
	Очная			Заочная		
	Всего часов	из них в семестре №		Всего часов	из них в семестре №	
-		-	9		-	
Общая трудоемкость дисциплины			-	108	108	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>			-	12	12	-
В том числе:						
Лекции			-	4	4	-
Практические занятия			-	8	8	-
Лабораторные работы			-	-		
Тренажерная подготовка			-	-		
<b>Самостоятельная работа, всего</b>			-	96	96	-
В том числе:						
Курсовая работа / проект			-	-	-	-
Расчетно-графическая работа (задание)			-	-	-	-
Контрольная работа			-	-	-	-
Коллоквиум			-	-	-	-
Реферат			-	-	-	-
Другие виды самостоятельной работы			-	100	100	-
Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>			-			-

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Содержание разделов (тем) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Объем в часах	
			всего	лекций
1	Конфликтология как наука. Становление конфликтологии	Предмет курса. Цели и задачи курса. Методы конфликта. Этапы становления науки	10	0,5
2	Сущность, функции, структура конфликта. Классификация конфликтов. Процесс и динамика конфликта	Сущность, функции, структура конфликта. Классификация конфликтов. Формулы конфликтов. Трансактный анализ конфликтов. Процесс и динамика конфликта.	14	0,5
3	Содержание и динамика управления конфликтами. Прогнозирование и предупреждение (стимулирование) конфликтов	Содержание и динамика управления конфликтами. Прогнозирование и предупреждение (стимулирование) конфликтов. Способы и приемы предупреждения конфликта.	12	0,5
4	Регулирование и разрешение конфликтов	Регулирование конфликтов. Разрешение конфликтов. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	12	0,5
5	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Сущность урегулирования конфликтов с участием третьей стороны. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта. Методика урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.	12	0,5
6	Внутриличностные конфликты	Теоретические основы поведения личности в конфликте. Классификация внутриличностных конфликтов. Типы конфликтных личностей. Управление внутриличностными конфликтами. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.	12	0,5
7	Межличностные конфликты	Сущность и особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Инновационные конфликты. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Управление межличностными конфликтами	12	0,5

8	Групповые конфликты	Общие положения теории групповых конфликтов. Конфликты типа «личность - группа». Управление конфликтами типа «личность - группа». Конфликты типа «группа - группа» (межгрупповые конфликты). Управление конфликтами типа «группа - группа».	12	
9	Организационные конфликты	Общие положения теории организационных конфликтов. Типы конфликтов в организации. Управление организационными конфликтами. Роль руководителя в управлении конфликтами. Роль связей с общественностью (PR) в управлении конфликтами	12	0,5
		ИТОГО:	108	4

#### 4.2. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

#### 4.3. Практические/семинарские занятия

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Тема занятия	Объем в часах	
			очная	заочная
1	Содержание и динамика управления конфликтами. Прогнозирование и предупреждение (стимулирование) конфликтов	Методы прогнозирования и предупреждения конфликтов	-	2
2	Внутриличностные конфликты	Разрешение внутриличностных конфликтов	-	2
3	Межличностные конфликты	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	-	2
4	Организационные конфликты	Управление организационными конфликтами. Роль руководителя в разрешении конфликтов	-	2
	ИТОГО:		-	8

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 5.1. Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Наименование работы и содержание
1	Опрос/собеседование	Изучение литературы по данной теме; подготовка к лекционным занятиям, подготовка к практическим занятиям
2	Индивидуальные и групповые самостоятельные задания	Подготовка к практическим занятиям, работа в группах, анализ конкретных ситуаций, подготовка докладов/сообщений с презентацией
3	Подготовка к экзамену	Проработка тем, вынесенных на самостоятельное изучение, основной литературы по курсу, прохождение промежуточного тестирования

### 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Наименование работы, ее вид	Выходные данные	Автор(ы)
1	Конфликтология: учебник	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.	Ратников В.П.
2	Конфликтология. Учебное пособие	М.: Изд-во «Щит-М», 2007. – 176 с.	Цветков В.Л.
3	Конфликтология и управление: учебное пособие	СПб.: Ай Пи Эр Медиа, 2015.	Алексеев О.А.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Приведен в обязательном приложении к рабочей программе

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература

- 1) Алексеев О.А. Конфликтология и управление: учебное пособие / Алексеев О.А. – СПб.: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 238 с. // <http://www.iprbookshop.ru/33853>
- 2) Ратников В.П. Конфликтология: учебник / Ратников В.П., Батулин И.К., Голубь В.Ф., Островский Э.В., Скрипкина Ж.Б., Юдин В.В. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>

## б) дополнительная литература

- 1) Ратников В. Г. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001
- 2) Цветков В.Л. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: "ЦИТ", 2004
- 3) Конфликтология. Хрестоматия. Леонов. Воронеж. МПО "МОДЕК" 2003
- 4) Семенов В.А. Конфликтология. История, теория, методология: учебное пособие / Семенов В.А.— С.: Ай Пи Эр Медиа, 2012. 384с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 5) Цыбульская М.В. Конфликтология: учебное пособие / Цыбульская М.В.— М.: Евразийский открытый институт, 2010. 312с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 6) Муштук О.З. Конфликтология: учебник / Муштук О.З., Деев А.Ю., Которова О.С., Цыбульская М.В.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011. 320с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 7) Клачкова О.А. Конфликтология: практикум / Клачкова О.А.— К.: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2011. 136— с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 8) Алексеев О.А. Конфликтология и управление: монография / Алексеев О.А.— С.: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. 326с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 9) Конфликтология: учебно-методическое пособие / — К.: Кемеровский государственный институт культуры, 2012. 32с. // <http://www.iprbookshop.ru/7023>
- 10) Кузьмина Т.В. Конфликтология: учебное пособие / Кузьмина Т.В. – СПб.: Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 64 с. // <http://www.iprbookshop.ru/645>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование информационного ресурса	Ссылка на информационный ресурс
	Лань	<a href="http://www.e.lanbook.com">http://www.e.lanbook.com</a>
	Университетская библиотека online	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
	Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>

## 9. Описание материально-технической базы и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных	Оснащенность специальных	Перечень лицензионного программного обеспечения.
-------	--------------------------	--------------------------	--



	помещений и помещений для самостоятельной работы	помещений и помещений для самостоятельной работы	Реквизиты подтверждающего документа
1	Архангельская обл., г. Котлас, ул. Спортивная, д. 18 Кабинет № 301-а «Гуманитарных и социальных дисциплин»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); проектор Acer X1210K DLP, ноутбук Dell Latitude 110L, экран, учебно-наглядные пособия	Windows XP Professional (MSDN AA Developer Electronic Fulfillment (Договор №09/2011 от 13.12.2011)); MS Office 2007: Word, Excel, PowerPoint (Лицензия (гос. Контракт № 48-158/2007 от 11.10.2007)); Yandex Браузер (распространяется свободно, лицензия BSD License, правообладатель ООО «ЯНДЕКС»); Adobe Acrobat Reader (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### *Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям*

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний.

Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где по ходу конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

### *Рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать

соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности и движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

### ***Рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену/зачету, выполнение домашних практических заданий (рефератов, расчетно-графических заданий/работ, курсовых проектор/работ, оформление отчетов по лабораторным работам и практическим заданиям, решение задач, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение, изучение отдельных функций прикладного программного обеспечения и т.д.).

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса и осуществляется в объеме в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины «Конфликтология».

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к контактной работе и текущему контролю по дисциплине «Конфликтология». Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных индивидуальных курсовых работ и творческих заданий.

Составитель: к.фил. н  
Зав. кафедрой: к.ф.н.,

Вирячева С.Г.  
Гарвардт А.Э.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин и утверждена на 2017/2018 учебный год

Протокол № 9 от 22 июня 2017 г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ /Гарвардт А.Э./



**Федеральное агентство морского и речного транспорта**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»**  
**Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

---

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине **«Конфликтология»**  
(Приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования: бакалавриат

Котлас  
2017

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Конфликтология» предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> теоретические основы конфликта
		<b>Уметь:</b> анализировать конфликтную служебно-профессиональную ситуацию; моделировать стратегию и технологию общения для решения профессионально-служебных задач в конфликтной ситуации
		<b>Владеть навыками</b> анализа конфликтных профессионально-служебных ситуаций; эффективного общения в конфликтной ситуации
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии
		<b>Уметь:</b> осуществлять деловые коммуникации в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
		<b>Владеть навыками</b> осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-12	способностью разрабатывать социально-экономические проекты (программы развития), оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ	<b>Знать:</b> социально-политические условия и задачи проектно-программной деятельности
		<b>Уметь:</b> учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов
		<b>Владеть:</b> приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности

## 2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Общие вопросы теории конфликта. Понятие конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта	ОК-5, ПК-12	Опрос, вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
2	Типы конфликтов. Причины и особенности протекания разных видов конфликтов	ОК-5, ОК-6, ПК-12	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
3	Межличностные конфликты. Стратегии поведения в конфликтах	ОК-5, ОК-6	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
4	Организационные конфликты. Управление конфликтами в организации	ОК-5, ОК-6, ПК-12	Тематика докладов/сообщений с презентацией; вопросы к семинарам, вопросы к зачёту

## 3. Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура оценивания
	2	3	4	5	
	не зачтено		зачтено		
<i>З1 (ОК-5)</i> <b>Знать</b> теоретические основы конфликта	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о теоретических основах конфликта	Неполные представления о теоретических основах конфликта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о теоретических основах конфликта	Сформированные систематические представления о теоретических основах конфликта	– Тестирование, – индивидуальное собеседование; – зачёт
<i>У1 (ОК-5)</i> <b>Уметь</b> моделировать стратегию и технологию общения для решения профессионально-служебных задач	Отсутствие умений или фрагментарные умения по моделированию стратегии и технологии общения для решения	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения по моделированию стратегии и технологии	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения по моделированию	Сформированные умения по моделированию стратегии и технологии общения для решения профессионально-	– тестирование; – письменные ответы на вопросы и т.п.; – зачёт

в конфликтной ситуации	профессионально-служебных задач в конфликтной ситуации	общения для решения профессионально-служебных задач в конфликтной ситуации	ю стратегии и технологии общения для решения профессионально-служебных задач в конфликтной ситуации	служебных задач в конфликтной ситуации	
<i>В1 (ОК-5)</i> <b>Владеть</b> навыками эффективного общения в конфликтной ситуации	Отсутствие владения или фрагментарные владения навыками эффективного общения в конфликтной ситуации	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения навыками эффективного общения в конфликтной ситуации	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы применения навыков эффективного общения в конфликтной ситуации	Сформированные навыки эффективного общения в конфликтной ситуации	– Письменный опрос, – подготовка докладов/сообщений с презентацией, – тестирование, – зачёт
<i>32 (ОК-6)</i> <b>Знать</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии	Неполные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии	Сформированные систематические представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в конфликтном взаимодействии	– Устный опрос – подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<i>У2 (ОК-6)</i> <b>Уметь</b> осуществлять деловые коммуникации в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Отсутствие умений или фрагментарные умения осуществлять деловые коммуникации и в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения осуществлять деловые коммуникации и в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения осуществлять деловые коммуникации и в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные	Сформированные умения осуществлять деловые коммуникации в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– подготовка докладов/сообщений с презентацией; – индивидуальные задания

		культурные различия	ьные и культурные различия		
<i>B2 (OK-6)</i> <b>Владеть навыками</b> осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Отсутствие владения или фрагментарные владения навыками осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения навыками осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы применения навыков осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Сформированные навыки осуществления деловых коммуникаций в конфликтной ситуации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– Выполнение самостоятельных заданий, – проведение тренинга, – тестирование, – зачёт
<b>Знать:</b> социально-политические условия и задачи проектно-программной деятельности	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о социально-политических условиях и задачах проектно-программной деятельности	Неполные представления о социально-политических условиях и задачах проектно-программной деятельности	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о социально-политических условиях и задачах проектно-программной деятельности	Сформированные систематическое представления о социально-политических условиях и задачах проектно-программной деятельности	– устный опрос – зачёт
<b>Уметь:</b> учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов	Отсутствие умений или фрагментарные умения учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов	Сформированные умения учитывать риски конфликтных ситуаций при формировании и реализации социально-экономических проектов	– доклад (сообщение), – зачёт
<b>Владеть:</b>	Отсутствие	В целом	В целом	Сформирован	– доклад

<p>приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности</p>	<p>владения или фрагментарные владения приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности</p>	<p>удовлетворительные, но не систематизированные владения приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности</p>	<p>удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности</p>	<p>новые навыки владения приёмами профилактики конфликтов во взаимодействии с различными социальными и политическими субъектами проектной деятельности</p>	<p>(сообщение), – зачёт</p>
--	--	---	---	--	---------------------------------



## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### 1. Вид текущего контроля: Устный опрос

#### Вопросы для устного опроса на учебных занятиях семинарского типа:

1. Как понимали роль конфликтов и гармонии мыслители Древнего мира (Лао-цзы, Гераклит и др.)? Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?
2. В чем особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии? В чем смысл проблемы теодицеи и как ее разрешает современная религиозная философия?
3. Как разрешалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии?
4. Покажите достоинства и недостатки исследования конфликта в классической философии.
5. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) внесли М. Вебер и Г. Зиммель?
6. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. Объясните различия в понимании этой проблемы Дарендорфом и Марксом.
7. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.
8. Как объясняют роль конфликта теории социального согласия человеческих отношений разработанные Т. Парсонсом и Э. Мэйо?
9. Каковы основные идеи общей теории конфликта К. Боулдинга? Сравните статическую и динамическую модели конфликта по Боулдингу. В чем суть его принципа дефицита ресурсов?
10. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.
11. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?
12. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?
13. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?
14. Объясните отставание в развитии конфликтологии в Советском Союзе и причины ее быстрого развития в постсоветской России.
15. Какие группы (блоки) понятий раскрывают предмет конфликтологии?
16. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
17. Опишите понятийную схему динамики конфликта, его основные стадии.
18. Проанализируйте понятийную модель разрешения конфликта, укажите два возможных способа регулирования конфликта.
19. Укажите основные виды типологий конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др.
20. Каковы основные свойства конфликтного взаимодействия?
21. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии».
22. Покажите взаимосвязь между объектом, предметом и методом конфликтологии.
23. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?
24. Покажите особенности разрешительного метода исследования конфликта и стратегии регулирования конфликта, вырабатываемые на его основе.
25. Сравните понятия «методологическая эйфория» и «методологический нигилизм».

26. Проанализируйте приведенные в тексте определения конфликта, и дайте им оценку.
27. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
28. Что является основой любого конфликта?
29. Объясните, существуют ли конфликты в неживой природе и животном мире?
30. Сравните конфликты и спортивное соревнование.
31. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
32. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».
33. Что такое типология конфликтов?
34. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
35. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
36. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
37. Назовите и охарактеризуйте объективные элементы конфликта.
38. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.
39. Что означает понятие «ранг оппонента»?
40. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников? Приведите примеры.
41. Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды?
42. Назовите основные личностные элементы конфликта.
43. Каковы основные психологические доминанты поведения личности? Что такое ценностные ориентации, цели, мотивы, интересы, потребности личности? В чем состоит их внутренняя взаимосвязь?
44. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта?
45. Объясните, в чем суть причины конфликта?
46. Сравните причину конфликта и повод.
47. В чем заключается глубинная причина любого конфликта?
48. Назовите основные виды противоречий, влияющих на возникновение конфликта.
49. Сравните объективные противоречия и субъективные противоречия.
50. Назовите основные, на ваш взгляд, противоречия современного российского общества.
51. Каковы главные объективные факторы возникновения конфликтов?
52. Каким образом взаимозависимость заданий может повлиять на возникновения конфликта? Приведите пример.
53. Каковы главные личностные факторы возникновения конфликтов?
54. Каким образом расхождение основных психологических доминант поведения личности может повлиять на возникновение конфликта?
55. Каким образом влияют на возникновение конфликта неадекватные оценки и восприятия?
56. Дайте определение функции конфликта.
57. Сравните явную и латентную функции конфликта. Приведите примеры.
58. В чем выражается противоречивость функций конфликта? Чем она обусловлена?
59. Всякая ли функция конфликта носит двойственный характер?
60. Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Приведите примеры.
61. Каковы общие конструктивные функции конфликта?
62. Назовите конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.
63. Каковы общие деструктивные функции конфликта?
64. Назовите деструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.
65. Объясните термин «динамика конфликтам». Каковы основные периоды и этапы

- динамики конфликта?
66. Дайте общую характеристику предконфликтной ситуации. Приведите ее примеры.
  67. Какие последствия может иметь неадекватное осознание предконфликтной ситуации?
  68. Дайте общую характеристику открытому конфликту. Назовите этапы развертывания открытого конфликта.
  69. Охарактеризуйте инцидент как этап развития открытого конфликта. Каковы его основные характеристики?
  70. Сравните повод конфликта и инцидент.
  71. Охарактеризуйте эскалацию как этап развития открытого конфликта.
  72. Что означает "создание образа врага" в конфликте и какова его роль в развитии конфликта?
  73. Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.
  74. Охарактеризуйте завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.
  75. Дайте характеристику послеконфликтного периода динамики конфликта.
  76. Что такое постконфликтный синдром? Приведите его примеры.
  77. Почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?
  78. Как понимали внутриличностный конфликт И. Кант, Вл. Соловьев, Ф. Достоевский? Объясните высказывание Вл. Соловьева: «Стыжусь, следовательно, существую».
  79. Расскажите об истоках научного исследования внутриличностного конфликта.
  80. В чем заключается специфика анализа внутриличностного конфликта З. Фрейдом?
  81. Расскажите о вкладе в теорию внутриличностного конфликта К. Левина,
  82. Кому принадлежит понимание внутриличностного конфликта как диссонанса между «Я-концепцией» и идеальным «Я»?
  83. В чем состоит сущность внутриличностного конфликта по А. Маслоу?
  84. Что такое внутриличностный конфликт с точки зрения В. Франкла? Объясните понятие «экзистенциальный вакуум» и его отношение к внутриличностному конфликту.
  85. Что такое внутриличностный конфликт с точки зрения А.Н. Леонтьева?
  86. Дайте обобщенное определение внутриличностного конфликта.
  87. Назовите основные характеристики внутриличностного конфликта.
  88. Назовите основные виды внутриличностных конфликтов. Приведите примеры конфликта потребностей, конфликта социальных норм и конфликта между потребностью и социальной нормой.
  89. В чем состоит сущность мотивационного конфликта? Чем он отличается от нравственного конфликта? Приведите примеры того и другого,
  90. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.
  91. К какому виду внутриличностного конфликта относится конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека.
  92. Дайте определение невротическому конфликту. Сравните его с другими видами конфликтов.
  93. Какова самая общая причина внутриличностного конфликта?
  94. Назовите внутренние причины конфликта, коренящиеся в противоречиях самой личности.
  95. Каковы внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные положением личности в обществе?
  96. Каковы внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные

- положением личности в обществе?
97. Как влияют рыночные отношения на развитие внутриличностного конфликта?
  98. Проанализируйте основные выводы о влиянии рыночных отношений на личность, сделанные К. Хорни и Э. Фроммом.
  99. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь внешних и внутренних причин внутриличностного конфликта,
  100. Назовите основные отрицательные последствия внутриличностного конфликта.
  101. Объясните, что представляют собой стресс, фрустрация, невроз?
  102. Объясните термин «невротический конфликт».
  103. Назовите основные формы клинических неврозов,
  104. Назовите главные характеристики невротической личности.
  105. Каковы всеобщие или общесоциальные условия и способы предупреждения внутриличностных конфликтов?
  106. Назовите способы предупреждения внутриличностных конфликтов, зависящие от личности.
  107. Каковы типичные проявления неуверенности в себе?
  108. Назовите этические нормы и правила общения, способствующие предупреждению внутриличностных конфликтов,
  109. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
  110. Объясните, почему снижение уровня притязаний может привести к раз-решению внутриличностного конфликта?
  111. Что такое механизмы психологической защиты личности? Когда они применяются?
  112. Приведите примеры психологической защиты из философской и художественной литературы.
  113. Когда начался научный анализ механизмов психологической защиты личности?
  114. Дайте определение понятию «стресс».
  115. Какова физиологическая и биохимическая природа стрессов?
  116. Покажите отличие стресса от дистресса.
  117. Надо ли убегать от стрессов?
  118. Каковы основные причины профессиональных стрессов?
  119. Всегда ли вредны отрицательные эмоции?
  120. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость?
  121. Как меняет поведение человека факт его включенности в социальную группу?
  122. Каковы основные особенности межгрупповых конфликтов?
  123. Как вы понимаете институционализацию межгруппового конфликта?
  124. Каковы проявления структурного насилия?
  125. Что такое групповой фаворитизм?
  126. Как объясняется принципиальная неизбежность межгрупповых конфликтов?
  127. Сравните групповые потребности и индивидуальные.
  128. Что составляет объект межгрупповых конфликтов? Какие стадии межгруппового конфликта обычно выделяют?
  129. Какова общая направленность эволюции межгрупповых конфликтов в XX веке?
  130. Охарактеризуйте структуру политического конфликта.
  131. Кто является реальным субъектом политических конфликтов — социальные группы или политические институты?
  132. Что такое «группы интересов» и какова их роль в мире политических конфликтов?

133. Опишите отличительные особенности политических конфликтов.
134. Покажите отличия политических конфликтов в тоталитарных и демократических системах.
135. Охарактеризуйте конфликтный потенциал современных проблем российского федерализма.
136. Сравните понятия «этнический конфликт» и «национальный конфликт».
137. В чем суть межэтнических конфликтов? Каковы их особенности?
138. Назовите причины обострения межэтнических конфликтов в конце XX в.
139. Охарактеризуйте смысл современных дискуссий о принципе права наций на самоопределение.
140. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
141. Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
142. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
143. Охарактеризуйте сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов. Раскройте психологические методы поддержания сотрудничества.
144. Дайте характеристику основных типов конфликтных личностей.
145. Что понимается под стилем отношений в группе? Каковы признаки зрелости трудового коллектива?
146. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
147. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
148. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
149. Каковы задачи управленческой деятельности и причины ограниченности ее возможностей? С чем связаны особые трудности управления конфликтами?
150. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
151. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
152. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.
153. В чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости?
154. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.
155. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?
156. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

**Критерии оценивания:**

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа.

**Показатели и шкала оценивания:**

Шкала оценивания	Показатели
отлично	– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; – обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; – излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка
хорошо	– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого
удовлетворительно	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого
не удовлетворительно	обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

## 2. Вид текущего контроля: Письменный опрос

### Вопросы для письменного опроса на учебных занятиях семинарского типа

1. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)
2. Охарактеризуйте основные принципы исследования конфликта: 1) детерминизм, 2) системность, 3) развитие.
3. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования: 1) структурно-функциональный, 2) процессуально – динамический, 3) типологизацию, 4) прогностический, 5) разрешительный.
4. К какому виду причин относятся: 1) противоречие мотивов, 2) физические преграды, 3) отсутствие объекта, необходимого для удовлетворения потребности личности?
5. Приведите примеры причин внутриличностного конфликта, состоящих: 1) в противоречии между двумя взаимоисключающими требованиями или заданиями, 2) в противоречии между производственными требованиями и личностными ценностями.
6. Дайте характеристику основным чертам характера и типам личности. Сравните экстраверта и интроверта.
7. Что означает понятие «акцентуированная личность»? Назовите основные характеристики акцентуированных личностей.
8. Сравните художественный и мыслительный типы личностей.
9. Назовите и охарактеризуйте идеальные типы индивидуальностей по Э. Шпрангеру.
10. Проанализируйте типичные ошибки, приводящие к неадекватным оценкам и самооценкам.
11. Охарактеризуйте типы людей, трудных в общении.
12. Объясните следующие механизмы психологической защиты личности: 1) вытеснение, 2) сублимация, 3) регрессия. Приведите примеры,
13. Объясните понятия «рационализация», «проекция», «замещение». Приведите примеры.
14. Приведите примеры следующих механизмов психологической защиты: 1) интеллектуализация, 2) идентификация, 3) обособление, 4) воображение,
15. Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.
16. Что такое четырехшаговый метод регулирования конфликта?
17. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.
18. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?
19. Что такое «поисковая активность» и какова ее роль в динамике стрессов?
20. Какие существуют приемы и способы для более глубокого познания самого себя? Объясните, почему:
  - a. неадекватная самооценка мешает предупреждению внутриличностного конфликта:
  - b. наличие смыслообразующих жизненных ценностей способствует предупреждению внутриличностных конфликтов:

- с. уверенность в себе способствует предупреждению внутриличностных конфликтов.

**Показатели, критерии и шкала оценивания письменных ответов на учебных занятиях семинарского типа:**

Критерии оценивания	Показатели и шкала оценивания			
	5	4	3	2
полнота и правильность ответа	обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий	обучающийся достаточно полно излагает материал, однако допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или	обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса
степень осознанности, понимания изученного	обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и	присутствуют 1-2 недочета в обосновании своих суждений, количество приводимых примеров ограничено	не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл
языковое оформление ответа	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	излагает материал последовательно, с 2-3 ошибками в языковом оформлении	излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого	беспорядочно и неуверенно излагает материал

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».



### 3. Вид текущего контроля: Тестирование

#### Перечень тестовых заданий для текущего контроля знаний

Время проведения теста: 15 минут

#### Тема 1 «Конфликтология как наука. Становление конфликтологии»

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Теория конфликтологии как относительно самостоятельная наука возникла:

- а) в начале XX века;
- б) в 30-е годы XX века;
- в) в конце 50-х годов XX века;
- г) в 70-е годы XX века.

2. Становление конфликтологической практики произошло:

- а) в конце XIX века;
- б) в 70-е годы XX века;
- в) в начале 50-х годов XX века;
- г) в 80-е годы XX века.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) Г. Зиммеля, П. Сорокина, З. Фрейда;
- б) Р. Дарендорфа, М. Дойча, Л. Козера, М. Шерифа;
- в) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
- г) К. Томаса, Р. Фишера, У. Юри.

4. Методику постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) К. Томас и Р. Келман;
- б) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;
- в) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер и У. Юри.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в Германии (70-х годах XX века);
- б) в США (60-х годах XX века);
- в) в США (70-80-х годах XX века);
- г) в Австралии (80-х годах XX века);

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;

в) в 1989 г. в Германии;

г) в 1992 г. в России.

8. Российский центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Сочи в 1995 г.;

в) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

д) в Твери в 1998 г.

9. Предметом конфликтологии как науки являются:

а) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

б) любые столкновения;

в) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;

г) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, т. е. управление конфликтом.

10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) метод картографии;

б) социологический метод;

в) метод тестирования;

г) метод наблюдения

## **Тема 2 Сущность, функции, структура конфликта.**

### **Классификация конфликтов. Процесс и динамика конфликта**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт – это:

а) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

б) борьба мнений;

в) спор, дискуссия по острой проблеме;

г) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон.

2. Конфликтная ситуация – это:

а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального столкновения несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон;

б) процесс накопления противоречий, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта.

3. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

4. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

г) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

5. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) это конкретные конфликтные действия, при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

6. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

г) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

7. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия, которые вызывают у другого отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

8. Выберите комбинацию из трех позиций адекватную транзакции «Родитель»:

- а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;
- б) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;
- в) работает с информацией; рассуждает; анализирует;
- г) требует; осуждает; учит.

9. Выберите комбинацию из трех позиций адекватную транзакции «Ребенок»:

- а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;
- б) требует; рассуждает; анализирует;
- в) осуждает; учит; покровительствует;
- г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;

10. Выберите комбинацию из трех позиций адекватную транзакции «Взрослый»:

- а) требует; покровительствует; руководит;
- б) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;
- в) работает с информацией; покровительствует; руководит;
- г) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных.

### **. Тема 3 Содержание и динамика управления конфликтами. Прогнозирование и предупреждение (стимулирование) конфликтов**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- в) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
- г) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- в) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- г) прогнозирование; регулирование; разрешение;

3. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) только прогнозирование;
- в) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);

4. Стимулирование конфликта – это:

- а) вид деятельности субъекта управления, направленный на сглаживание противоречий, вызывающих конфликт;
- б) вид деятельности субъектов управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии;
- в) вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта;
- г) деятельность субъекта управления по устранению причин конфликта.

5. Прогнозирование конфликта – это:

- а) вид деятельности субъекта управления, направленный на диагностику конфликта;
- б) целенаправленное воздействие на конфликтующих для снижения уровня напряженности между ними;
- в) предпринимаемая активность деятельность на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта;
- г) вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

6. Диагностика конфликта – это:

- а) выявление основных параметров конфликтного взаимодействия с целью регулирования уровня противостояния;
- б) определение образа конфликтной ситуации противоположной стороны;
- в) знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны;
- г) знание основных причин конфликта с целью регулирующего влияния на мотивы сторон.

7. К приемам стимулирования конфликтов в организации не относятся:

- а) собирать и предавать гласности компрометирующие документы, настаивать на своей власти и исключительности;
- б) брать всю ответственность на себя;
- в) настаивать на своей власти и исключительности, не обращать внимания на частные предложения, мнения, решения;
- г) перечислять подчиненным их старые ошибки и обиды, перекладывать на других свои ошибки.

8. К формам предупреждения конфликта не относится:

- а) вынужденная форма - предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта;
- б) комплексная форма - предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов;
- в) превентивная форма - знание основных параметров конфликтного

взаимодействия с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

9. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов А.Я. Анцупова включает базовые измерительные шкалы:

а) отношение к каждому члену группы; представление об отношении каждого к нему самому; качество выполнения должностных обязанностей; развитость нравственных качеств;

б) представление об отношении каждого к нему самому; качество выполнения должностных обязанностей; развитость нравственных качеств;

в) отношение к каждому члену группы; представление об отношении каждого к нему самому; развитость нравственных качеств;

г) отношение к каждому члену группы; представление об отношении каждого к нему самому; качество выполнения должностных обязанностей.

10. Внешняя толерантность (к другим) – это:

а) способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения;

б) социальное качество, обеспечивающее соответствующую культуру взаимоотношений в обществе;

в) сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции, способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения, учитывать различные аспекты и аргументы, обеспечивающее культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей-либо воле и т. п.;

г) реализация принципов отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей-либо воле и т. п.

#### **Тема 4 Регулирование и разрешение конфликтов**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Принципами управления конфликтами являются:

а) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение;

б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;

в) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;

г) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия; объективность и адекватность оценки конфликта.

2. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта;

б) предупреждения конфликта;

в) стимулирования конфликта;

г) регулирования конфликта;

3. Институционализация конфликта – это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;

4. Легитимизация конфликта – это:

а) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

б) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

в) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

г) придание конфликту широкой огласки.

5. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:

а) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;

б) К. Томасом и Р. Киллменом;

в) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр;

г) М. Дойг и Д. Скотт.

6. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

в) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

г) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;

7. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;

б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

в) требования, критика, убеждение, юмор;

г) уступка, требования, убеждение, критика.

8. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

а) добиться убеждения соперника в своей правоте;

б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;

- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
  - г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
9. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
- а) визуализация; «заземление»; проецирование; очищение ауры;
  - б) визуализация; сублимация; проецирование; «заземление»;
  - в) регрессия; сублимация; визуализация;
  - г) визуализация; выдержка; сублимация; очищение ауры.
10. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) установке на рациональное восприятие соперника;
  - б) рационализации эмоций, обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
  - в) переводе темы разговора;
  - г) отвлечении от ненужной информации.

### **Тема 5Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Урегулирование конфликта – это:
- а) приведение сторон конфликтного взаимодействия к примирению путем переговоров, участия посредников (третьей стороны) или арбитража;
  - б) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
  - в) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
  - г) придание конфликту широкой огласки.
2. Третья сторона конфликта – это:
- а) группа, пытающиеся помочь субъектам противоборства в достижении согласия;
  - б) соответствующие органы и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
  - г) индивид или группа, внешние по отношению к конфликту, пытающиеся помочь субъектам противоборства в достижении согласия.
3. Третьей стороной как третья сторона в конфликте - это:
- а) участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения;
  - б) обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы, изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается;
  - в) обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами;



г) сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

4. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта:

а) третейский судья, заседатель, арбитр, медиатор, модератор;

б) наблюдатель, арбитр, медиатор, модератор;

в) третейский судья, наблюдатель, арбитр, магистр, модератор;

г) третейский судья, наблюдатель, арбитр, медиатор, модератор.

5. Посредник (модератор) как третья сторона в конфликте - это:

а) участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения;

б) обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы, изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается;

в) обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами;

г) сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

6. Роль посредника для руководителя оптимальна в ситуациях:

а) равенства должностных статусов участников; длительных, неприязненных, сложных отношений сторон; наличия у оппонентов хороших навыков общения и поведения, отсутствия четких критериев решения проблемы;

б) высокий авторитет посредника из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;

в) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

г) равенства должностных статусов участников конфликта, длительных, неприязненных, сложных отношений сторон; наличия у оппонентов хороших навыков общения и поведения.

7. Тактики урегулирования конфликта посредников включают:

а) челночную дипломатию, сделку, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие;

б) поочередное выслушивание, челночную дипломатию, сделку, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие;

в) поочередное выслушивание, договор, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие;

г) заслушивание, челночную дипломатию, сделку, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие;

8. Челночная дипломатия – это:

а) уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно;

б) стремление больше времени вести переговоры с участием обеих

сторон с упором на компромисс;

в) разделение участников конфликтов и постоянном курсировании между ними для согласования различных аспекты соглашения, ведущих к компромиссу;

г) третья сторона в беседах с одним из участников доказывает ошибочность его позиции, чтобы он пошел на уступки другой стороны.

9. Давление на одного из оппонентов – это:

а) акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу;

б) стремление больше времени вести переговоры с участием обеих сторон с упором на компромисс;

в) разделение участников конфликтов и постоянном курсировании между ними для согласования различных аспекты соглашения, ведущих к компромиссу;

г) третья сторона в беседах с одним из участников доказывает ошибочность его позиции, чтобы он пошел на уступки другой стороны

10. Четвертый этап урегулирования конфликта с участием третьей стороны включает:

а) разработку вариантов урегулирования конфликта самостоятельно либо с привлечением третьей стороны; выбор наиболее реального, приемлемого для обеих сторон варианта; оценку и выбор рационального варианта;

б) выбор наиболее реального, приемлемого для обеих сторон варианта; оценку и выбор рационального варианта;

в) разработку вариантов управления конфликтом самостоятельно; выбор наиболее реального, приемлемого для обеих сторон варианта; оценку и выбор рационального варианта;

г) разработку вариантов урегулирования конфликта с привлечением третьей стороны; выбор наиболее эффективного варианта; оценку и выбор рационального варианта.

### *Тема 6. Внутриличностные конфликты*

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?

а) З. Фрейду;

б) А. Адлеру;

в) К. Юнгу;

г) Э. Фромму.

2. Внутриличностный конфликт – это:

а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

в) противоборство внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных

мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов);

г) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

3. Кто из ученых разработал учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?

а) З. Фрейду;

б) А. Адлеру;

в) К. Юнгу;

г) К. Левину.

4. Кому из ученых принадлежит авторство в разработке «Теории комплекса неполноценности»?

а) А. Адлеру;

б) К. Юнгу;

в) Э. Эриксону.

г) Э. Фромму.

5. К кипам конфликтных личностей относятся:

а) творческий, демонстративный, неуправляемый, сверхточный (педантичный), бесконфликтный;

б) ригидный, демонстративный, неуправляемый, сверхточный (педантичный), бесконфликтный;

в) ригидный, неуправляемый, сверхточный (педантичный), адекватный, бесконфликтный;

г) эмоциональный, демонстративный, неуправляемый, сверхточный (педантичный), экзальтированный.

6. Бесконфликтный тип конфликтной личности:

а) адекватен к конфликтной ситуации, ориентирован на перспективу, обладает сильной волей;

б) подозрителен, прямолинеен и негибок, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств;

в) хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся, легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, поведение эмоциональное;

г) неустойчив в оценке и мнениях, внутренне противореч, легко внушаем, непоследователен в поведении, ориентирован на сиюминутный успех, плохо видит перспективу, излишне стремится к компромиссу, не обладает достаточной силой воли.

7. К типам внутриличностных мотивационных конфликтов по К. Левину относятся:

а) амбивалентный, адекватный, антогонистический, витальный;

б) амбивалентный, эквивалентный, витальный;

в) амбивалентный, эквивалентный, витагенный;

г) антогонистический, адекватный, эквивалентный, витальный.

8. Амбивалентный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;

б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

в) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

г) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии – интроверсии.

9. Витальный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;

б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

в) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

г) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами;

10. Способами разрешения внутриличностных конфликтов нереализованного желания (между «хочу» и «могу») являются:

а) замещение, изоляция;

б) переориентация; идеализация; проекция;

в) замещение, изоляция; идеализация;

г) переориентация; сублимация; идеализация; замещение.

### *Тема 7 Межличностные конфликты*

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Межличностный конфликт – это:

а) противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, представляющего собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов;

б) противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, представляющего собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов или личных антипатий;

в) противоборство личностей, представляющего собой столкновение на основе противоположно направленных мотивов или личных антипатий;

г) противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, представляющего собой столкновение на основе на основе интеллектуальных различий.

2. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?

а) информационные факторы;

- б) факторы отношений;
- в) поведенческие факторы;
- г) ценностные факторы.

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности.

- а) поведенческие факторы;
- б) факторы отношений;
- в) ценностные факторы;
- г) структурные факторы.

4. Образ врага – это:

а) создание негативного представления о другом человеке для нанесения максимального ущерба;

б) интегрирование отрицательных качеств оппонента и преувеличение своих положительных качеств для мобилизации на борьбу с ним;

в) проецирование интегрированного негативного представления об личных качествах оппонента для мобилизации на борьбу с ним и нанесения максимального ущерба;

г) создание интегрированного негативного представления об оппоненте, лишено индивидуальности, отказе ему в сочувствии, мобилизации на борьбу с ним для нанесения максимального ущерба.

5. Стратегия поведения в конфликте – это:

а) ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта;

б) проецирование интегрированного представления об личных качествах оппонента для мобилизации на борьбу с ним;

в) выбор формы поведения в ситуации конфликта на основе ценностных факторов;

г) отношение личности (группы) к определенным формам поведения в ситуации конфликта.

6. Компромисс как стратегия поведения в конфликте – это:

а) стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на односторонние уступки;

б) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на противостояние;

в) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на уклонение от борьбы;

г) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

7. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте – это:

а) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

б) стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на

противостояние;

в) стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему;

г) стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки.

8. К типам моделей поведения в конфликте относятся:

а) конструктивная, регрессивная, конформистская;

б) конструктивная, деструктивная, конформистская;

в) реконструктивная, деструктивная, конформистская;

г) конструктивная, деструктивная, компромиссная;

9. Конформистская модель поведения – это:

а) постоянное стремление к расширению и обострению конфликта, постоянное принижение партнера, негативное оценивание его личности, проявление подозрительности и недоверия к сопернику, нарушение этики общения;

б) пассивность, склонность к уступкам, непоследовательность в суждениях и поведении, легкое соглашение с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов;

в) пассивность, склонность к уступкам, непоследовательность в суждениях и поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов;

г) непоследовательность в суждениях и поведении, легкое соглашение с точкой зрения соперника, уход от острых вопросов, избегание конфронтации.

10. Конструктивная модель поведения – это:

а) стремление уладить конфликт, нацелена на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна;

б) непоследовательность в суждениях и поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов, избегает конфронтации;

в) постоянное стремление к расширению и обострению конфликта, постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения;

г) пассивность, склонность к уступкам, непоследовательна в суждениях и поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов.

## **Тема 8 Групповые конфликты**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Групповой конфликт – это:

а) проявление социальных связей между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон;

б) способ взаимодействия при столкновении взглядов, позиций и интересов, противоборство преследующих свои цели двух и более сторон;

в) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон, в котором хотя бы одна из сторон представляется социальной группой;

г) противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон, в котором хотя бы одна из сторон представляется социальной группой.

2. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность-группа;

б) группа-группа;

в) личность-группа и группа-группа;

г) руководитель-коллектив.

3. К основным причинам конфликтов типа «личность-группа» относятся:

а) нарушение ролевых ожиданий; неадекватность внутренней установки статусу личности; нарушение групповых норм;

б) нарушение целевых установок; неадекватность внутренней самооценки и оценки другими;

в) нарушение групповых норм;

г) нарушение ролевых установок; неадекватность самооценки; нарушение групповых норм.

4. Групповая атрибуция – это:

а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;

б) объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот;

в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;

г) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

а) конфликт между руководством и коллективом;

б) конфликт между лидером и микрогруппой;

в) конфликт между администрацией и персоналом;

д) конфликт между подразделениями внутри организации.

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между руководством организации и персоналом;
- в) конфликт между лидером и микрогруппой;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;

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

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между подразделениями внутри организации;
- г) конфликт между руководством и коллективом.

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

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;

10. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; неадекватность внутренней установки статусу?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом.

## **Тема 9 Организационные конфликты**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Организационный конфликт (конфликт в организации) – это:

а) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон, внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;



в) нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон, вне организации;

г) конфликты между различными структурными элементами организации.

2. Организация – это:

а) организованная социальная группа на основе общей цели.

б) корпорация;

в) ассоциация;

г) социальная группа; объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели.

3. Структурные конфликты в организации – это:

а) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

б) конфликты между структурными подразделениями;

в) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

г) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации.

4. Изменение организационной структуры; ошибки в распределении функций; нарушения привычных норм, правил взаимоотношений; несоответствие квалификации работников инновационным изменениям это причины:

а) инновационных конфликтов в организации;

б) позиционных конфликтов в организации;

в) структурных конфликтов в организации;

г) ресурсных конфликтов в организации.

5. Ресурсные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации.

6. Позиционные конфликты в организации – это:

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

7. Динамические конфликты в организации – это:

а) конфликты, обусловленные социально-психологической динамикой организации;

б) конфликты, обусловленные изменением организационной структуры;

в) конфликты, обусловленные динамикой значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

8. Рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов - это причины:

а) организационно-технологических конфликтов;

б) конфликтов в административно-управленческой системе;

в) конфликтов, связанные с функционированием вне формальной организации;

г) конфликтов в социально-экономической системе организации.

9. Нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства - это причины:

а) организационно-технологических конфликтов;

б) конфликтов в социально-экономической системе организации;

в) конфликтов в административно-управленческой системе;

г) конфликтов, связанных с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. Задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования - это причины:

а) организационно-технологических конфликтов;

б) конфликтов в социально-экономической системе организации;

в) конфликтов в административно-управленческой системе;

г) конфликтов, связанных с функционированием социально-психологической системы отношений.

### **Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий**

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает

от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;

от 80 до 89% - оценка «хорошо»,

от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,

менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

#### 4. Вид текущего контроля: Исследовательская работа (доклад/сообщение)

##### Перечень тем письменных работ для подготовки (докладов/сообщений с презентацией):

1. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения.
2. Особенности конфликтов в детско-родительских отношениях и их профилактика.
3. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах.
4. Семейные конфликты и способы их разрешения.
5. Конфликты между руководителями и подчиненными.
6. Конфликт как тип трудных ситуаций.
7. Социальные конфликты и пути их разрешения.
8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
9. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов.
10. Профилактика внутриличностных конфликтов.
11. Психологические особенности конфликтной личности.
12. Особенности работы психолога с межличностными конфликтами.
13. Психологические условия успеха на переговорах.
14. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
15. Трансактный анализ конфликтов.
16. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации.
17. Технологии управления конфликтами.
18. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта.
19. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов.
20. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения.
21. Особенности работы специалиста с внутриличностными конфликтами молодежи.
22. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации.
23. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.

##### Показатели, критерии и шкала оценивания работы (докладов/сообщений с презентацией)

Наименование показателя	Критерии оценки	Максимальное количество баллов	Количество баллов
<b>I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ)</b>			
Соответствие содержания работы заданию, степень раскрытия темы. Обоснованность и доказательность выводов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания теме и плану сообщения;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы;</li> <li>– уровень владения тематикой и научное значение исследуемого вопроса;</li> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>	20	
Грамотность изложения и качество оформления	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным</li> </ul>	10	

работы	аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему доклада; – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – научный стиль изложения.		
Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	– степень знакомства автора работы с актуальным состоянием изучаемой проблематики; – полнота цитирования источников, степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов. – дополнительные знания, использованные при изучении выбранной темы, которые получены помимо предложенной образовательной программы; – новизна поданного материала и рассмотренной проблемы	10	
Общая оценка за выполнение		40	
<b>II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ</b>			
Соответствие содержания доклада заданной теме		10	
Качество изложения материала. Правильность и точность речи во время доклада		20	
Общая оценка за доклад		30	
<b>III. ОЦЕНКА ПРЕЗЕНТАЦИИ</b>			
Дизайн и оформление слайдов		6	
Слайды представлены в логической последовательности		6	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики)		6	
Общая оценка за презентацию		18	
<b>IV. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ</b>			
Вопрос 1	обучающийся дает правильное определение основных понятий	4	
Вопрос 2	может спроектировать результат по имеющимся данным	4	
Общая оценка за ответы на вопросы		8	
<b>ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ЗА ДОКЛАД</b>		<b>100</b>	

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**1. Вид промежуточной аттестации: зачёт (устный)**

**Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Становление конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии.
2. Понятие конфликта. Структура конфликта.
3. Различные типологии конфликтов.
4. Объективные и личностные элементы конфликта.
5. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
6. Объективные факторы возникновения конфликтов.
7. Личностные факторы возникновения конфликтов.
8. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
9. Периоды развития конфликта.
10. Понятие и виды внутриличностных конфликтов.
11. Причины внутриличностного конфликта.
12. Последствия внутриличностного конфликта.
13. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
14. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
15. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса.
16. Профилактика стресса в производственных ситуациях. Антистрессовое руководство и антистрессовое управление.
17. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
18. Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье.
19. Специфика конфликта в организации.
20. Организационные конфликты.
21. Производственные конфликты.
22. Трудовые конфликты в организации.
23. Инновационные конфликты.
24. Особенности управления конфликтами.
25. Особенности межгрупповых конфликтов.
26. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей.
27. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
28. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
29. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
30. Два подхода к разрешению конфликта.
31. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
32. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша.
33. Универсальные средства избегания конфликта и его результаты.
34. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров.
35. Стратегия ведения переговоров.
36. Этапы переговоров.
37. Тактические приёмы ведения переговоров.

### 38. Посредничество в переговорном процессе.

#### Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

#### Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li><li>– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</li><li>– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</li><li>– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</li><li>– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li><li>– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</li></ul>

## 2. Вид промежуточной аттестации: зачёт (тестирование)

### Вопросы теста и ключ к нему

1. **Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»?**
  - A. Подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив.
  - B. Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддаётся внушению.
  - C. Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен.
  - D. Скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью.
  
2. **Институализация конфликта – это:**
  - A. Обращение к медиатору.
  - B. Определение места и времени переговоров по разрешению конфликта.
  - C. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.
  - D. Форма привлечения общественности для разрешения конфликта.
  
3. **Управление конфликтами – это:**
  - A. Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
  - B. Целенаправленное воздействие на процесс его динамики.
  - C. Целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряжённости между ними.
  - D. Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.
  
4. **Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии?**
  - A. Стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.
  - B. Доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведёт себя открыто и искренне.
  - C. Не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.
  - D. Стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов.
  
5. **Кем из учёных разработана двухмерная модель стратегии поведения личности в конфликте?**
  - A. К. Томасом и Р. Килменом.
  - B. Дж. Скотт и Ч. Ликсоном.
  - C. Дж. Скотт и М. Дойч.
  - D. Р. Фишером и У. Юли.

**6. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнёров по общению к:**

- A. Достижению взаимопонимания.
- B. Налаживанию доброжелательных отношений.
- C. Усилению информационного воздействия на партнёра.
- D. Обмену информацией.

**7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- A. Рациональная, иррациональная, конформистская.
- B. Борьба, уступка, компромисс.
- C. Конструктивная, рациональная, деструктивная.
- D. Конструктивная, деструктивная, конформистская.

**8. Конфликтная ситуация – это:**

- A. Причина конфликта.
- B. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними.
- C. Случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия.
- D. Этап развития конфликта.

**9. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегии поведения в конфликте:**

- A. Уступка, уход, сотрудничество.
- B. Борьба, уход, убеждение.
- C. Соглашение, сотрудничество, убеждение.
- D. Компромисс, критика, борьба.

**10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нём сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы:**

- A. Острый и длительный.
- B. Межличностный, экономический.
- C. Межличностный, конструктивный.
- D. Межличностный, бурный и быстротекущий.

**11. Легитимизация конфликта – это:**

- A. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.
- B. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте.
- C. Придание конфликту широкой огласки.
- D. Определение места и времени мероприятий по разрешению конфликта.

**12. Образ конфликтной ситуации – это:**

- A. То, из-за чего возникает конфликт.



- В. Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
- С. Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту.
- Д. Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта.

**13. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработал Д. Скотт:**

- А. Регрессия, сублимация, визуализация.
- В. Визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры.
- С. Сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.
- Д. Визуализация, сублимация, проецирование, «заземление».

**14. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- А. П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда.
- В. К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта.
- С. Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.
- Д. Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа.

**15. Принципами управления конфликтами являются:**

- А. Прогнозирование, регулирование, стимулирование, разрешение.
- В. Гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приёмов воздействия.
- С. Гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение.

**16. Конфликтология как самостоятельная теория возникла:**

- А. В 30-е годы 20 века.
- В. В 70-е годы 20 века.
- С. В конце 50-х годов 20 века.
- Д. В начале 20 века.

**17. Кому из учёных принадлежит теория мотивационных конфликтов:**

- А. З. Фрейду.
- В. К. Левину.
- С. А. Адлеру.
- Д. Э. Фромму.

**18. Внутриличностный конфликт – это:**

- А. Столкновение противоположно направленных мотивов личности.
- В. Глубокие переживания личностью своих неудач.
- С. Внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

D. Столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

**19. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- A. Стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
- B. Высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
- C. Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
- D. Достаточная зрелость конфликта, \_ высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.

**20. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- A. В Сочи в 1995 году.
- B. В Санкт-Петербурге в 1993 году.
- C. В Твери в 1998 году.
- D. В Москве в 1992 году.

**21. Какие виды деятельности по управлению конфликтами адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации.**

- A. Только прогнозирование.
- B. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование.
- C. Только регулирование.
- D. Только предупреждение (стимулирование).

**22. Витальный внутриличностный конфликт – это:**

- A. Конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии – интроверсии.
- B. Конфликт, связанный с выбором между двумя в равной степени непривлекательными объектами.
- C. Конфликт, связанной с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов.
- D. Конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

**23. Содержание управления конфликтом включает:**

- A. Прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.
- B. Прогнозирование, регулирование, разрешение.
- C. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение.
- D. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение.

**24. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:**

- A. В США (60-е годы 20 века)
- B. В Германии (70-е годы 20 века).

- C. В США (70–80-е годы 20 века).
- D. В России (конец 80-х годов 20 века).

**25. Инцидент – это:**

- A. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- B. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними.
- C. То, из-за чего возникает конфликт.
- D. Необходимое условие конфликта.

**26. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа.**

- A. Ведёт себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
- B. Обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок.
- C. Хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно.
- D. Скрупулёзно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен.

**27. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:**

- A. Обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения.
- B. Отвлечении от ненужной информации.
- C. Спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.
- D. Переводе темы разговора.

**28. Методику ПОИР (постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряжённости) разработал:**

- A. Ш. и Г. Боуэр.
- B. Л. Томпсон.
- C. Р. Фишер.
- D. В. Линкольн.

**29. Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:**

- A. Нечестность и неискренность.
- B. Прямое негативное поведение.
- C. Регрессивное отношение.
- D. Менторские отношения.

**30. Стороны конфликта – это:**

- A. Субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор).

- В. Только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта.
- С. Конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
- Д. Субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих.

**31. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечания, критика, обвинение, насмешка?**

- А. Нарушение этикета.
- В. Негативное отношение.
- С. Снисходительное отношение.
- Д. Менторские отношения.

**32. Кому из учёных принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?**

- А. А. Адлеру.
- В. З. Фрейду.
- С. Э. Эриксону.
- Д. Э. Фромму.

## II. КЛЮЧИ К ТЕСТУ (для проверяющего)

<b>Вопрос</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>ответ</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>Вопрос</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>
<b>ответ</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>A</b>

### **Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий**

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает  
от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».