

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 19.08.2022 10:05:24
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии


Е.А. Никитина
«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине
Технологии урегулирования конфликтов

37.03.02 Конфликтология

Курс – 2022

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) Теоретические основы дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира».

1. Теоретические основы дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира».
2. Цели и задачи дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». Объект, предмет этой дисциплины.
3. Основные научные категории дисциплины.
4. Научные методы исследования.

Раздел (тема) дисциплины «История развития технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира»

5. История развития технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира в Древнем Востоке, Греции и Риме.
6. Повествования Платона, Сократа, Аристотеля.
7. Идеи мирового единства в Средние века.
8. Урегулирование конфликтов в Эпоху Возрождения, Новое время.
9. Современные идеи и способы урегулирования конфликтов и укрепления мира.

Раздел (тема) дисциплины «Принципы и методы урегулирования конфликтов и укрепления мира»

10. Принципы и методы урегулирования конфликтов и укрепления мира.
11. Организационные формы управления конфликтом.
12. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом.
13. Мирными средствами урегулирования споров между государствами в соответствии с международным правом.
14. Модели разрешения конфликта: консенсус, компромисс, делегирование полномочий, подчинение, уничтожение, бегство.
15. Методы и техники стимулирования конфликта. Структурные и коммуникативные методы управления конфликтом

Раздел (тема) дисциплины «Социальные, политические, правовые, этические, иные альтернативные технологии урегулирования конфликтов»

16. Социальные, политические, правовые, этические, альтернативные технологии урегулирования конфликтов.
17. Применение международного права, Устава Организации Объединенных Наций, принципов хельсинкского Заключительного акта в урегулировании споров между государствами мирными средствами.
18. Укрепление верховенства закона на международном уровне и международного мира, безопасности и справедливости.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли конфликтолога»

19. Ведение переговорного процесса в роли конфликтолога, основные правила и принципы.

20. Психологические методы переговорного процесса.

Структура переговорного процесса: подготовка к переговорам, их ведение, анализ результатов переговоров, выполнение достигнутых соглашений

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли медиатора»

Вопросы для коллоквиума, собеседования:

21. Ведение переговорного процесса в роли медиатора.

22. Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

23. Применение процедуры медиации при рассмотрении спора судом или третейским судом.

24. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли переговорщика»

25. Ведение переговорного процесса в роли переговорщика, основные правила и принципы.

26. Методы рефлексивного слушания собеседника.

27. Структура переговорного процесса.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли консультанта»

28. Ведение переговорного процесса в роли консультанта, основные правила и принципы.

29. Психология консультирования.

30. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Раздел (тема) дисциплины: «Ведение переговорного процесса в роли миротворца»

31. Ведение переговорного процесса в роли миротворца, основные правила и принципы.

32. Профилактика межнациональных и межрелигиозных конфликтов.

33. Современные условия ведения переговорного процесса

Раздел (тема) дисциплины: «Принципы формирования политической идентичности, особенности действий в политической конкурентной среде»

34. Принципы формирования политической идентичности, особенности действий в политической конкурентной среде.

35. Виды идентичности, основные направления формирования политической идентичности.

36. Вовлечение в политическую организацию.

37. Конкурентная политическая среда. Предварительное изучение этой среды.

38. Основные способы снижения негативного воздействия конкурентной среды.

Раздел (тема) дисциплины: «Способы и методы разрешения политических конфликтов»

39. Способы и методы разрешения политических конфликтов.
40. Разрешение международных споров, конфликтов на основе суверенного равенства государств, с учетом принципа свободного выбора средств в соответствии с международными обязательствами, принципами справедливости и международного права.
41. Примеры разрешения политических конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины: «Применение международного гуманитарного права и права мирного разрешения конфликтов»

42. Применение международного гуманитарного права и права мирного разрешения конфликтов.
43. Предотвращение вооруженного конфликта между государствами путем применения различных международных процедур.
44. Прекращение вооруженного конфликта и урегулирования его последствий.
45. Примеры соблюдения международного гуманитарного права.

Раздел (тема) дисциплины: «Разрешение международных споров. Технологии убеждающей коммуникации»

46. Разрешение международных споров.
47. Технологии убеждающей коммуникации.
48. Поведенческие, когнитивные и логико-риторические подходы к убеждению.
49. Искусство убеждать. Основные виды убеждения.
50. Типы убеждающих воздействий: информирование, разъяснение, доказательство, опровержение. Условия и правила убеждения.
51. Практические приемы убеждения. Приемы преодоления возражений и достижения договоренностей.
52. Техники постановки вопросов. Особенности полемической коммуникации. Техники конструктивного отказа от неприемлемых предложений.

Раздел (тема) дисциплины: «Проведение конфликтологического консультирования, экспертизы, согласительной процедуры, переговоров, посредничества»

53. Проведение конфликтологического консультирования, экспертизы, согласительной процедуры, переговоров, посредничества.
54. Правила и методы проведения конфликтологического консультирования.
55. Стадии консультирования. Законодательная база для конфликтологического консультирования.

Раздел (тема) дисциплины: «Методы анализа уровня конфликта. Анализ причин и степени массовости конфликта»

56. Методы анализа уровня конфликта. Анализ причин и степени массовости конфликта.
57. Основные стадии управления конфликтом: обнаружение конфликта осуществляется с помощью прогнозирования конфликтной ситуации.
58. Анализ конфликтной ситуации: установление и изучение предмета конфликта, анализ сущности и источников возникновения конфликтной ситуации.
59. Предотвращение углубления конфронтации сторон: устранение или ослабление противоречий, вызвавших конфликт, проведение переговоров, ослабление конфликта.

Раздел (тема) дисциплины: «Выбор стратегии урегулирования конфликта. Структурные изменения при эскалации политического конфликта»

60. Выбор стратегии урегулирования конфликта.
61. Структурные изменения при эскалации политического конфликта.
62. Основной способ урегулирования конфликтной ситуации – прямые переговоры между противоборствующими сторонами.
63. Эффективное средство примирения – переговоры с привлечением авторитетных посредников, на основе соблюдения принципов равноправия, справедливости, взаимного уважения интересов и прав участников конфликта

Раздел (тема) дисциплины: «Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества»

64. Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества.
65. Создание социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества с привлечением СМИ, интернет - ресурсов.
66. Примеры социальных программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса.

Раздел (тема): «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе

67. Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе.
68. Привлечение квалифицированных психологов для разрешения конфликтов.
69. Использование социально-психологического тренинга, психологического консультирования для разрешения конфликтов.

Раздел (тема): «Этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций конфликтолога в организациях разного типа»

70. Этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций конфликтолога в организациях разного типа.
71. Нормы Международных профессионально-этических стандартов.
72. Функции профессиональной морали.
73. Этический кодекс медиатора

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные

высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. « Теоретические основы дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира»

- Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:.....
 - анализ и выявление причин конфликта и его участников;
 - принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
 - реализацию принятого решения.
- Разрешение конфликтов подразумевает сложную работу, направленную ...
 - на ликвидацию источника конфликтных отношений, полное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон;
 - на временное прекращение конфликта;
 - на временное примирение оппонентов.
- Урегулирование означает
 - недопущение насильственных действий, достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений;
 - подписание договора о сотрудничестве;
 - проведение переговоров между оппонентами.
- Методы научных исследований - это ...
 - приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
 - способы творческого развития.
 - методы развития общительности и коммуникабельности.
- Наблюдение – это...
 - один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
 - метод анкетирования.
 - метод тестирования.
- Анкетирование – это ...
 - процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы.
 - способ ведения беседы.
 - способ развития общительности.
- Установите правильное соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека,

8. Установите последовательность:

Целеполагание – это _____ конфликтологом своей профессиональной _____, которая содержит осознание _____ профессиональной деятельности.

А. целей и задач.

Б. концепции

В. выстраивание.

9. Социальная помощь -....

10. Социальная адаптация -...

11. Укажите правильную последовательность этапов становления психологии:

А) научный

Б) донаучный

В) философский

1. _____ 2. _____ 3. _____

12. Личность – это...

А) индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности;

Б) человек как биосоциальное существо;

В) совокупность индивидуальных качеств человека.

13. Психология личности – это.....

А) раздел психологии, изучающий личность и различные индивидуальные процессы;

Б) раздел психологии, изучающий процесс общения и взаимодействия;

В) раздел психологии, изучающий процесс обучения и воспитания.

14. З. Фрейд под бессознательным понимал...

А) сновидения;

Б) бред;

В) нереализованные влечения.

15. Предметом психологии является:

А) человек;

Б) животные;

В) психика;

Г) продукты деятельности человека.

Раздел (тема) дисциплины «История развития технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира»

16. Технология переговоров - это ...

1. метод общения в группе;

2. метод ведения дружеской беседы;

3. совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.

17. Конфликт - это ...

1) способ общения на работе;

2) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов;

3) система профессиональных взглядов и убеждений.

18. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ..

1) метод ведения дружеской беседы;

2) система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта;

3) способы военных действий.

19. Организация Объединенных Наций (ООН) - это ...

- 1) организация, созданная для развития экономических отношений между странами;
- 2) международная организация, созданная для поддержания и укрепления международного мира и безопасности, развития сотрудничества между государствами;
- 3) дружеская компания товарищей.

20. Устав ООН был утвержден на Сан-Францисской конференции и подписан ...

- 1) 26 июня 1945 года;
- 2) 1 сентября 1945 года;
- 3) 12 октября 1945 года.

21. День Организации Объединенных Наций

- 1) 24 октября 1945 г.;
- 2) 13 ноября 1945 г.;
- 3) 11 декабря 1945 г.

22. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Социализация - это	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

23. Установите последовательность:

Одним из ведущих _____ современной зарубежной _____, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя _____, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

24. Развитие – это ...

25. Профессиональные компетенции – это

26. Методология – это:

- А) учение о методах преподавания какой-либо дисциплины;
- Б) учение о принципах построения, формах и способах научно- познавательной деятельности;
- В) учение о методах и средствах организации деятельности;
- Г) совокупность методов, применяемых в практической педагогической деятельности.

27. Первую в истории экспериментальную психологическую лабораторию создал:

- А) З. Фрейд;
- Б) В. Вундт;
- В) Л.С. Выготский;
- Г) В.М. Бехтерев.

28. Каков основной метод современной психологии?

- А) тестирование;
- Б) интроспекция;
- В) эксперимент.

29. Укажите правильную последовательность этапов становления психологии:

- А) научный
- Б) донаучный
- В) философский

1. _____ 2. _____ 3. _____

30. Валидность – это: ...

- А) пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена;
- Б) способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;
- В) устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики.

Раздел (тема) дисциплины «Принципы и методы урегулирования конфликтов и укрепления мира»

31. Метод заключения перемирия имеет следующие формы деятельности ...

- 1) временное прекращения огня, отказ от действий по разжиганию вражды через средства массовой информации, отвод от линии соприкосновения участников конфликтующих сторон;
- 2) подписание договора о сотрудничестве;
- 3) ведение переговоров.

32. Обязательными элементами урегулирования конфликтов являются: ...

- 1) образование совместных наблюдательных комиссий, постов наблюдения, отвод участвующих в конфликте вооруженных формирований, создание зоны разделения и зон ответственности миротворческих сил, организация работы совместного пресс-центра для объективного информирования общественности о происходящих событиях;
- 2) подписание договора о сотрудничестве;
- 3) ведение переговоров с оппонентами.

33. Этап обсуждения (аргументации) направлен, как правило, на то, чтобы ...

- 1) в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию;
- 2) побеседовать с оппонентом;
- 3) подписать договор о сотрудничестве.

34. Принципы урегулирования конфликтов:....

- 1) принцип научности и обоснованности;
- 2) принцип признания конфликта, взаимной ответственности, принцип «Нет победителей, нет проигравших», принцип устранения эмоций, безотлагательного урегулирования конфликта, прямоты и откровенности, приоритета самостоятельности в урегулирование конфликта, принцип поэтапных мер с посторонней помощью;
- 3) принцип наглядности и поэтапности решения проблемы.

35. Принцип взаимной ответственности означает :...

- 1) соблюдение этических норм и правил поведения;
- 2) причиной конфликта всегда являются две стороны, поэтому решение конфликта - попытка сближения оппонентов;
- 3) толерантность в отношении друг к другу.

36. Принцип устранения эмоций означает:....

- 1) общение в хорошей обстановке;
- 2) сохранение спокойствия и миролюбия;

3) обмен информацией между оппонентами.

37. Установите соответствие между термином и определением:

1. Интеллект – это...	А Индивидуум, который часто сконцентрирован на своих внутренних переживаниях, мыслях, ощущениях, не общителен.
2. Интроверт – это...	Б. систематическая деятельность личности направленная на саморазвитие системы личностных ценностей, качеств, свойств.
3. Самовоспитание – это...	В. системное качество, которое позволяет человеку приспособиться к новым ситуациям, способность к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций, использованию своих знаний

38. Установите последовательность...

Принцип поэтапных мер урегулирования конфликта с посторонней помощью _____ в следующей ситуации : если конфликтующие стороны больше не могут _____ друг с другом, найти общий язык или, если другие _____ от этого страдают, то третье, нейтральное лицо, медиатор вмешивается в этот процесс.

А. люди.

В. применяется

С. говорить.

39. Система ценностей – это...

40. Уровень притязаний – это....

41. Мотивация – это...

А) психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость;

Б) процесс общения и взаимодействия;

В) процесс учебной деятельности.

42. В теории Э. Фромма мощной мотивационной силой в жизни человека является:

а) конфликт между стремлением к свободе и стремлением к безопасности;

б) психосексуальные инстинкты;

в) стремление к превосходству.

43. Экзистенциальной потребностью в теории Э.Эриксона выступает:

а) потребность в самоактуализации;

б) потребность в идентичности;

в) потребность в безопасности.

44. По мнению К. Хорни включение защитных механизмов в детском возрасте обусловлено:

а) развитием у ребенка установки базальной враждебности;

б) развитием невротической или моральной тревоги;

в) развитием чувства страха.

45. В теории Г. Олпорта главной системой мотивации, обеспечивающей постоянство в стремлении человека к соответствию с внутренним образом себя и к достижению более высокого уровня зрелости личностного роста, является:

а) устойчивая функциональная автономия,

б) собственная функциональная автономия;

в) стремление к свободе.

Раздел (тема) дисциплины «Социальные, политические, правовые, этические, иные альтернативные технологии урегулирования конфликтов»

46. Медиация – это...

- 1) одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;
- 2) форма общения людей в группе;
- 3) Форма познавательной и творческой деятельности.

47. Альтернативные формы - это ...

- 1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- 2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- 3) формы обучения и воспитания людей в группе.

48. Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

49. Третейское разбирательство – это...

- 1) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- 2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- 3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

50. Альтернативные методы - это ...

- 1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- 2) система учебных действий и поступков;
- 3) система познавательной деятельности.

51. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

52. Установите соответствие между термином и определением:

1. Агрессия – это...	А. Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, выражается в заторможенности сознательной деятельности
1. Альтруизм – это...	Б. Индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение психического или физического вреда.
2. Аффект – это...	В. Система ценностных ориентаций личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной

53. Установите последовательность:

Одним из ведущих _____ современной зарубежной _____, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя _____, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

54. Развитие – это ...

55. Профессиональные компетенции – это

56. В рамках гуманистической психологии заметное место занимает теория личности, разработанная американским психологом _____ (1908–1970). Согласно его теории все потребности выстраиваются в своеобразную «пирамиду», в основании которой лежат низшие, а на вершине – высшие потребности человека.

57. _____ - это система представлений, оценок и отношений человека к самому себе.

58. Установите соответствие:

Уровень потребностей	Примеры потребностей
1. Потребность в самоактуализации	А. пища, вода, сон
2. Потребность в уважении	Б. стабильность, порядок, зависимость, защита, свобода от страха
3. Потребность в любви и принадлежности	В. семья, дружба
4. Потребность в безопасности	Г. компетентность, достижение успеха
5. Физиологические потребности	Д. реализация своих целей

59. Дайте определение «Я-концепции»...

- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
- б) совокупность факторов, составляющих личность;
- в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

60. Назовите составляющие «Я-концепции»...

- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
- б) деятельная, психологическая, педагогическая;
- в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли конфликтолога»

61. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;
- г) все варианты верны.

62. Опосредованное общение...

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

63. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- г) мимика.

64. Дайте определение переговорам как одному из видов деловой коммуникации....

- а) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно предмета переговоров;
- б) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно собственных амбиций;
- в) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно потребностей второй стороны.

65. Дайте определение деловым переговорам как разновидности переговорного процесса ...

- а) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;
- б) специфическая форма коммуникации, имеющая свободные рамки, не предполагающая обязательного следования деловому протоколу ;
- в) форма межличностного общения, имеющая широкие статусные рамки, предполагающая свободное отношение к протоколу.

66. Назовите функции переговоров ...

- а) поиск совместного решения проблемы, информационно-коммуникативная, регулятивная;
- б) пропагандистская, решения личных проблем, информативная;
- в) поиск выгодного решения, коммуникативная, управления персоналом.

67. Укажите, какие виды переговоров выделяют в переговорном процессе....

- а) позиционные и рациональные;
- б) прямые – косвенные;
- в) рациональные – иррациональные.

68. Установите соответствие между термином и определением:

1. Депрессия – это...	А. Мотивация, которая побуждает человека к действию, связана с самим содержанием деятельности, например, с интересом к ней.
1. Внутренняя мотивация – это...	Б. Система индивидуальных способов и приемов осуществления деятельности человека .
2. Индивидуальный стиль деятельности – это...	В. Аффективное состояние подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности человека

69. Установите последовательность:

Основные _____ переговорного процесса: подготовка к _____, сбор информации, _____ переговоры и их завершение;

- А. этапы.
- В. переговорам.
- С. сами.

70. Примирение оппонентов – это...

71. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

72. Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при _____ перегрузках, при большой _____ за последствия своих _____ и поступков.

- А. действий
- Б. ответственности.
- С. информационных.

73. Понятие _____ от других черт личности, отличается своей устойчивостью и более ранним формированием, в общей структуре занимает центральное место, объединяя все другие свойства и особенности поведения.

- а) потребности;
- б) склонности;
- в) социальные установки; мировоззрение;
- д) характер.

74. Ученый _____ выделил и описал три наиболее часто встречаемые типа строения тела: астенический, атлетический, пикнический, им была предпринята попытка построения типологии характеров.

- а) У. Шелдон;
- б) Э. Фромм;
- в) К. Леонгард;
- г) А. Личко;
- д) Э. Кречмер.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли медиатора»

75. Медиатор – это...

- 1) независимое физическое лицо, которое выступает посредником между конфликтующими сторонами;
- 2) человек, который хорошо умеет общаться;
- 3) человек, который является профессиональным специалистом.

76. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- 1) медиация (mediation), или посредничество.
- 2) этика делового общения;
- 3) психология общения.

77. Основные средства общения:....

- 1. вербальное и невербальное общение.
- 2. сангвиник, холерик.
- 3. профессиональная деятельность

78. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

79. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

80. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом.

81. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) мимика.

82. Установите соответствие между термином и определением:

1. Взаимодействие – это	А. Состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. Процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.
3. Потребность- это...	С. Форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности

83. Установите последовательность:

Общение – это сложный, _____ установления и развития контактов между людьми, порождаемый _____ в совместной деятельности и включающий в себя обмен _____, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
- В. многоплановый процесс
- С. потребностями.

84. Рефлексивное слушание – это...

85. Суть этой теории состоит в следующем: нами установки изменяются потому, что мы вынуждены поддерживать согласованность между нашими знаниями. Эта теория когнитивного диссонанса принадлежит:....

- а) Э. Дикеру;
- б) Ч. Уоллбому;
- в) р. Фацио;
- г) М. Занну;
- д) Л. Фестингеру.

86. Теория личностных конструкторов, где личность представляет собой систему индивидуальных конструкторов, принадлежит:

- а) Дж. Келли;
- б) А. Маслоу;
- в) Мюррей;
- г) Скиннер;
- д) Бандура.

87. Сторонники какой теории придерживаются мнения, что типичному для пола поведению обучаются так же, как и другим формам поведения, то есть путем инструментального обуславливания и наблюдения?

- а) теория психоанализа;
- б) теория социального научения;
- в) теория когнитивного развития;
- г) правильный ответ отсутствует.

88. Фаза развития личности в относительно стабильной общности, которая определяется трансформацией групповых взаимодействий (А.В. Петровский) – это ...

- а) адаптация;
- б) индивидуализация;
- в) интеграция;
- г) рационализация;
- д) правильный ответ отсутствует.

89. Сторонники какой теории установили, что наказание является специальным средством обучения?

- а) Когнитивная теория;
- б) психоаналитическая теория;
- в) гуманистическая теория;
- г) бихевиоризм.

90. Одно из расстройств самосознания, когда происходит утрата своего "Я" и все происходящее в своей психике люди воспринимают как бы со стороны, называется...

- а) дереализацией;
- б) деперсонализацией;
- в) расщепление ядра личности;
- г) нарушение телесной идентичности.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли переговорщика»

91. Переговорщик – это...

- 1) человек, который может эффективно общаться;
- 2) человек, высылаемый для переговоров с противной стороной, парламентар;
- 3) человек, который может произвести хорошее впечатление на собеседника.

92. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

93. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

94. К основным механизмам восприятия и понимания в процессе общения не относится: ...

- а) идентификация;
- б) аргументация;

- в) эмпатия;
- г) рефлексия.

95. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

96. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если: ...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;

97. Какие три компонента включает в себя структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание.
- в) начальный, основной, заключительный.

98. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

99. Самосознание – это ...

100. Примирение оппонентов -...

101. Теория, согласно которой человеческие потребности удовлетворяются в иерархическом порядке, начиная с физиологических и до потребностей в самоактуализации, принадлежит:....

- а) Колбергу;
- б) Ж. Пиаже;
- в) З. Фрейду;
- г) А. Маслоу;
- д) правильный ответ отсутствует.

102. По мнению этого ученого, процесс формирования личности включает различные стадии: стадия имитации, игровая стадия и т.д.:....

- а) И. Кули;
- б) Дж. Мид;
- в) Ж. Пиаже;
- г) А. Валлон.

103. Иерархическую пирамиду потребностей разработал известный психолог;

- а) Э. Эриксон;
- б) А. Маслоу;
- в) А. Адлер; Выготский.

104. Установите соответствие:

Структура личности (К.К. Платонов)

Подструктура личности	Содержание
1. Подструктура направленности и отношений личности	А. Подструктура, в которую входят «половые и возрастные свойства личности, типологические свойства личности (темперамент)»
2. Подструктура опыта	Б. функции памяти, эмоций, ощущений, мышления, восприятия, чувств, воли
3. Подструктура индивидуальных особенностей психических процессов	В. Подструктура, которая «объединяет знания, навыки, умения и привычки, приобретенные путем обучения, но уже с заметным влиянием биологически и даже генетически обусловленных свойств личности».
4. Подструктура биопсихических свойств	Г. эта подструктура может быть названа социально обусловленной. Она включает желания, интересы, склонности, стремления, идеалы, убеждения, мировоззрение

105. _____ это двусторонний процесс, включающий, во-первых, усвоение индивидом социального опыта, системы социальных связей путем вхождения в социальную среду и, во-вторых, активное воспроизводство индивидом системы социальных связей в процессе деятельности.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли консультанта»

106. Консультант – это...

- 1) человек, который умеет эффективно общаться;
- 2) квалифицированный специалист в определенной области человеческой деятельности, дающий советы другим специалистам, нуждающимся в них;
- 3) человек, который дает советы другим людям.

107. Рефлексивное слушание - это...

- 1) способ взаимодействия с собеседником, используемый в качестве контроля точности восприятия услышанного;
- 2) неумение общаться с людьми;
- 3) способ развития характера человека.

108. Интуиция - это...

- 1) мыслительный процесс, состоящий в нахождении решения задачи на основе ориентиров поиска, не связанных логически или недостаточных для получения логического вывода;
- 2) эмоциональный процесс человека;
- 3) особенность двигательных процессов.

109. Индивидуально-психологическое консультирование - это...

- 1) вид психологической помощи, при котором с помощью специально организованного общения у обратившегося человека (клиента) создаются условия для анализа ситуации и разработки различных стратегий поведения выхода из проблемной ситуации;
- 2) вид общения в процессе профессиональной деятельности;
- 3) вид психологического просвещения молодежи.

110. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- 1) письменная речь;
- 2) устная речь;
- 3) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- 4) мимика.

111. Переговоры как один из видов деловой коммуникации –это

- 1) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно предмета переговоров;
- 2) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно собственных амбиций;
- 3) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно потребностей второй стороны.

112. Деловые переговорам как разновидность переговорного процесса –это ...

- 1) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;
- 2) специфическая форма коммуникации, имеющая свободные рамки, не предполагающая обязательного следования деловому протоколу;
- 3) форма межличностного общения, имеющая широкие статусные рамки, предполагающая свободное отношение к протоколу.

113. Установите соответствие между термином и определением:

1. Личность – это...	А. Совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей
1. Мотивы поведения – это...	Б. Субъект познания и активного преобразования материального мира, общества и самого себя
2. Индивидуальность – это...	В. Побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности

114. Самооценка – это ...

115. Переговоры оппонентов -

. _____ — это отождествление индивида с некоторыми людьми или группами, позволяющее усваивать разнообразные нормы, отношения и формы поведения, которые свойственны окружающим.

116. Установите соответствие:

Личность в отечественной психологии

Автор	Сущностные характеристики
1. Концепции личности К.К. Платонова	А. Автор рассматривает установку в качестве основной общепсихологической характеристики личности. По мнению другого ученика Узнадзе - А. С. Прангишвили, с помощью понятия установки можно преодолеть понимание личности как некоторого конгломерата ее свойств и внести в исследование личности целостный и динамический подход
2. Концепции личности Л.И. Божович	Б. Важными являются следующие положения: 1) психические свойства личности в ее поведении, в действиях и поступках, которые она совершает, одновременно и проявляются, и формируются; 2) психический облик личности во всем многообразии ее свойств определяется реальным бытием, образом жизни и формируется в конкретной деятельности; 3) процесс изучения психического облика личности

	<p>предполагает решение трех вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ чего хочет личность, что для нее привлекательно, к чему она стремится? ✓ что может личность? ✓ что личность есть? Это вопрос о характере.
3. Концепция личности С.Л. Рубинштейна	В. в качестве системообразующего признака структуры личности выступает «внутренняя позиция личности» или ее направленность. Основу направленности составляет возникающая в течение жизни «устойчиво доминирующая система мотивов, в которой основные, ведущие мотивы, подчиняя себе все остальные, характеризуют строение мотивационной сферы человека».
4. Концепции личности Д.Н. Узнадзе	Г. Данная концепция наиболее яркий образец реализации идей структурного подхода к пониманию личности человека. Автор рассматривает личность как динамическую систему, т. е. систему, развивающуюся во времени, изменяющую состав входящих в нее элементов и связей между ними, при сохранении функции

117. Методы научных исследований – это....

- а) Приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые далее для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций.
- б) Планирование исследования, которое подразумевает разработку логической и хронологической схем исследования
- в) Способы оценки результатов психолого-педагогического исследования.

118. Первую психологическую экспериментальную лабораторию в г. Лейпциге открыл:...

- а) Выготский Л.С
- б) Вундт В.
- в) Бехтерев В.И.

119. Экстерорецептивные ощущения – это...

- А) ощущения, возникающие при воздействии внешних стимулов на рецепторы, расположенные на поверхности тела;
- Б) мышечные ощущения;
- В) ощущения жажды и боли.

120. Первичной формой освоения действительности являются _____

121. Психологический феномен, при котором ощущение одной модальности вызывает ощущение другой модальности, называется: ...

- А) сенсбилизация;
- Б) синенстезия;
- В) идеосинкразия.

Раздел (тема) дисциплины: «Ведение переговорного процесса в роли миротворца»

122. Миротворец – это...

- 1) человек, который может успешно общаться;
- 2) человек, который способствует примирению, установлению мира;
- 3) человек, который может найти общий язык с другими людьми.

123. Причина конфликта – это...

- 1) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 2) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 3) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

124. Этническая система, возникающая внутри этноса, ...

- 1) субэтнос;
- 2) суперэтнос;
- 3) квазиэтнос.

125. Термин «этническая группа» применяется в значении:...

- 1) этническая общность;
- 2) профессиональная группа;
- 3) возрастная группа.

126. Этническая организация – это....

- 1) этническая общность, имеющая группу с инструментальными целями;
- 2) гендерная группа;
- 3) молодёжная группа.

127. Демографы и регионоведы включают в понятие этноса территорию....

- 1) традиционного проживания этнообщности;
- 2) юридического проживания этнообщности;
- 3) экономического проживания этнообщности.

128. Линейная модель динамики этнического конфликта может усложняться за счет определения ...

- 1) ступеней внутри - и межфазовой борьбы;
- 2) групп внутри - и межфазовой борьбы;
- 3) признаков внутри - и межфазовой борьбы.

129. Установите последовательность:

При разрешении конфликта необходимо _____ личностные особенности конфликтующих: психологическую уравновешенность, _____ к аффектам, доминирующие _____, выраженность темперамента, мотивы поведения.

- A. черты характера
- B. проанализировать.
- C. склонность.

130. Конфликтогены – это...

131. Технология переговоров – это...

132. Психология - это...

- 1) наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности;
- 2) наука, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности, способы эффективного управления персоналом;
- 3) наука, изучающая психологические проблемы обучения и воспитания.

133. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

134. Социализация - это

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

135. Самосознание – это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

136. Эмпатия – это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

Раздел (тема) дисциплины: «Принципы формирования политической идентичности, особенности действий в политической конкурентной среде»

137. Политика – это ...

- 1) понятие, которое включает в себя руководство другими людьми;
- 2) понятие, которое включает в себя управление коллективом, предприятием;
- 3) понятие, включающее в себя деятельность органов государственной власти и государственного управления, вопросы и события общественной жизни.

138. Политическая идентичность – это...

- 1) отождествление себя с другими людьми;
- 2) отождествление субъектом политического процесса себя с определенной политической позицией и признание этого другими субъектами политических отношений;
- 3) отождествление себя с коллегами по работе.

139. Место индивида в системе групповой жизни обозначается понятием, выберите правильный вариант ответа ...

- а) роль;
- б) статус;
- в) позиция;
- г) значение.

140. Группа, являющаяся для индивида источником социальных установок и ценностных ориентаций, называется ...

- а) группой членства;
- б) вторичной группой;
- в) референтной группой;
- г) неформальной группой.

141. Чувство солидарности с группой, осознание себя ее частью, готовность к действиям в пользу группы и общества, называется ...

- а) коллективизмом;
- б) плюрализмом;
- в) конформностью.

142. Социализация - это

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

143. Социальная группа - это...

1)

ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков

2) скопление людей, вызванное необычным событием.

3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

144. Установите соответствие:

1. Управление – это...	А. Действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной деятельности
2. Самоактуализация –это...	Б. Целенаправленное воздействие, оказываемое человеком, группой людей на различные объекты, осуществляемое для придания процессам определенной направленности и получения результатов
3.Солидарные действия – это....	С. Основная категория гуманистической психологии, отражает процесс и стремление человека к реализации своих способностей, возможностей и желаний

145. Профессиональная деятельность -.....

146. Профессиональные отношения - ...

Раздел (тема) дисциплины: «Способы и методы разрешения политических конфликтов»

Задания в тестовой форме:

147. Существуют следующие цивилизованные и нецивилизованные формы межнациональных конфликтов:...

- 1) конфликты с применением силы и военных действий;
- 2) локальные войны (гражданские, сепаратистские); массовые беспорядки, сопровождающиеся насилием, грубыми и многочисленными нарушениями прав и свобод личности; религиозный фундаментализм;
- 3) конфликты с участием мирного населения и религиозных организаций.

148. Национально-территориальные конфликты связаны ...

- 1) обычно с решением религиозных противоречий;
- 2) обычно с попыткой решения проблем «исторической родины» (исконные территории проживания или воссоединения разных этнических общностей);
- 3) обычно с межнациональными проблемами.

149. Деконсолидация сил, участвующих в конфликте ...

- 1) как правило, происходит с помощью международных миротворческих организаций;
- 2) как правило, достигается с помощью системы мер, которые позволяют устранить (например, путем дискредитации в глазах общественности) наиболее радикальные элементы или группы и поддержать силы, склонные к компромиссам, переговорам;
- 3) как правило, происходит при помощи широкой общественности.

150. Претензия – это...

- 1) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- 2) устная форма обращения к клиенту;
- 3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

151. Психологическое воздействие – это...

- 1) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;
- 2) влияние одного человека на сознание другого;
- 3) влияние группы людей на другую группу людей.

152. Внушение – это...

- 1) целенаправленное воздействие, которое основано на влиянии на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 2) воздействие на сознание человека;
- 3) воздействие на креативность человека.

153. Установите последовательность:

Психологическая помощь – это область практического применения _____, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности _____ и оказания психологической _____ как отдельному человеку, так и группе, организации.

- A. поддержки
- B. психологии.
- C. людей.

154. Убеждение – это...

- 1) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
- 2) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 3) метод воздействия на подсознание человека.

155. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

- а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;
- б) большим социальным слоям и общностям;
- в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;
- г) нет правильного варианта ответа.

156. Общество – это...

157. Этот прием предполагают двустороннее общение на самом раннем этапе презентации

- A. Подход с предоставлением образца
- B. Подход с демонстрацией товара
- B. Подход с вопросами.

158. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это...	A. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это...	B. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение
3. Включенное	C. сложный многоплановый процесс установления и

наблюдение ...	развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека
----------------	---

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

- 1 -
2 -
3 -

159. К процессам памяти не относится...

- А) развитие информации;
Б) хранение информации;
В) запоминание информации.

160. Первичной формой освоения действительности являются _____

162. Психологический феномен, при котором ощущение одной модальности вызывает ощущение другой модальности, называется: ...

- А) сенсбилизация;
Б) синенстезия;
В) идеосинкразия.

Раздел (тема) дисциплины: «Применение международного гуманитарного права и права мирного разрешения конфликтов»

163. Международного гуманитарного право – это...

- 1) Совокупность правил поведения в конфликте;
2) совокупность международно-правовых норм и принципов, регулирующих защиту жертв войны, а также ограничивающих методы и средства ведения войны;
3) совокупность правил поведения в обществе.

164. В международном гуманитарном праве проводится разграничение...

- 1) между комбатантами и некомбатантами;
2) между «элитой» общества и мирными жителями;
3) между мирными жителями и руководителями.

165. Добровольчество, волонтерство – это...

- 1) деятельность, направленная на социальное развитие молодежи;
2) деятельность, направленная на оказание добровольной и бескорыстной помощи тем людям, которые в ней нуждаются.
3) деятельность, направленная на получение коммерческой прибыли.

166. Виды психологического консультирования:...

- 1) индивидуальное, семейное, групповое и профессиональное консультирование.
2) простое, сложное консультирование
3) первоначальное, второстепенное консультирование.

167. Какая из перечисленных дистанций общения будет наибольшей?

- а) выступление оратора перед аудиторией на митинге по поводу защиты окружающей природы;
б) беседа двух приятелей по поводу результатов вчерашнего футбольного матча и поведения судьи во время этого матча;
в) беседа друзей по поводу проведения выходных дней.

168. Отличительные характеристики квазигруппы:

- 1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;
- 2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;
- 3) небольшое количество людей.

169. Установите соответствие:

1. Конгруэнтность – это...	А. Способ, посредством которого субъект управления влияет на восприятие объектом управляющего воздействия и следование ему
2. Коммуникация – это...	Б. Соответствие опыта, осознания и сообщения; согласованность, гармоничное объединение всех компонентов личности, проявляющееся в соответствии вербальной и невербальной информации
3. Метод управления – это ...	В. Передача информации, обмен информацией, значимой для участников общения

170. Установите последовательность:....

Темперамент – это устойчивая _____ индивидуальных _____ особенностей _____ (динамические особенности протекания психических процессов и состояний человека).

- А. личности.
- В. совокупность.
- С. психофизиологических.

171. Лидер, для которого характерен учет мнения других людей, их уважение, общение с ними как с равными, называется...

172. Неповторимая совокупность особенностей характера и психического склада, отличающая одну личность от другой:

- а) индивидуальность;
- б) индивид;
- в) персона;
- г) личность.

173. Социально-психологические качества личности ...

- а) характеризуют связи личности с социальной действительностью;
- б) даны от рождения;
- в) неизменны до конца жизни человека;
- г) характеризует индивидуальные психологические особенности.

174. Совокупность свойств личности, которые определяют успешность обучения или выполнение какой-либо деятельности, носит название:

- а) способности;
- б) задатки;
- в) талант;
- г) оригинальность.

175. Понятие о двух типах направленности личности «экстраверсия» и «интроверсия» ввёл:

- а) К.-Г. Юнг;
- б) К. Роджерс;
- в) Дж. Роттер;
- г) все варианты не верны

176. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.

2. художественные методы.

3. спортивные методы.

177. Валидность – это ...

1. один из основных критериев, который устанавливает соответствие между степенью выраженности интересующего свойства личности и методом его измерения.

2. характеристика воображения.

3. характеристика памяти.

178. Надежность – это...

1. критерий, относящийся к точности психологических измерений, чем больше надежность, тем метод относительно свободнее от погрешностей измерения.

2. характеристика общения.

3. характеристика внимания.

Раздел (тема) дисциплины: «Разрешение международных споров. Технологии убеждающей коммуникации»

179. Мирное разрешение международных споров – это...

- 1) отрасль общественной деятельности, направленной на развитие общества;
- 2) отрасль международного права, принципы и нормы которой определяют порядок урегулирования споров между субъектами международного права (государствами и международными организациями) мирными средствами;
- 3) отрасль общественной деятельности, направленной на укрепление социальных структур общества.

180. В состав обязательства мирного урегулирования международных споров включается ...

- 1) обязанность защитить общество от конфликтов;
- 2) обязанность разрешать все возникающие разногласия без применения силы, а также обязанность действовать добросовестно и обязанность осуществлять сотрудничество;
- 3) обязанность и стремление к развитию толерантности в обществе.

181. Социальные конфликты – это...

- 1) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- 2) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- 3) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

182. Политические конфликты – это...

- 1) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- 2) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- 3) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе

183. Предпосылками разрешения конфликта являются:...

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

184. Правило Паскаля, которое используется в процессе убеждения:

- 1) во время беседы нужно заставить собеседника выполнить Ваши рекомендации;
- 2) во время беседы не следует «загонять собеседника в угол»;
- 3) во время беседы можно использовать любые методы для достижения своей цели.

185. Установите соответствие:

1. Апперцепция – это...	А. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторы человека
2. Вербальное общение – это...	Б. Зависимость восприятия от прошлого опыта субъекта, от общего содержания психической деятельности и его индивидуальных особенностей
3. Восприятие – это...	В. Общение с помощью слов, речи человека

186. Установите последовательность:....

Этика делового общения – это совокупность _____ норм, правил и представлений, _____ поведение и отношение людей в профессиональной _____.

- А деятельности
- Б нравственных
- В регулирующих.

187. Этикет – это....

188. Взаимодействие – это...

189. Метод самонаблюдения - ...

1. наблюдение человека за внутренним планом собственной психической жизни, позволяющее фиксировать ее проявления (переживания, чувства, мысли и др.).
2. наблюдение за другими людьми.
3. наблюдение за погодой.

190. Психология научной организации труда – это . . .

1. отрасль психологии, изучающая закономерности совершенствования психической составляющей трудового процесса.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

191. Психология науки – это ...

1. отрасль психологии, изучающая психологические факторы научной деятельности с целью повышения ее эффективности.
2. научная отрасль, изучающая растения.
3. качество характера.

192. Психодиагностика – это...

1. область психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.
2. особенность профессии.
3. особенность темперамента.

193. Психическое состояние человека – это...

1. состояние человека в данный момент времени; это понятие предполагает выделение в психике индивида относительно статического момента, в отличие от понятия «психический процесс», подчеркивающего динамические моменты психики.
2. особенность внимания.
3. особенность характера.

194. Психические свойства личности – это ...

1. устойчивые проявления психики индивида, закрепленные и повторяющиеся в структуре личности (темперамент, черты характера, интересы, убеждения и др.)
2. изменяющиеся проявления психики индивида.
3. особенность профессии.

Раздел (тема) дисциплины: «Проведение конфликтологического консультирования, экспертизы, согласительной процедуры, переговоров, посредничества»

195. В ходе разрешения конфликта анализируются:

- 1) источники конфликта; его история, стороны конфликта, их позиции.
- 2) профессиональные склонности и способности.
- 3) творческие способности участников.

196. Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:....

- 1) следование порядку обсуждения, от мелких, частных соглашений стремиться к более общим, устанавливать соглашения на общих принципах взаимодействия, резюмировать, подводить итоги сделанному.
- 2) развитие коммуникабельности и общительности.
- 3) соблюдения этикета в беседе.

197. Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы...

- 1) в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию.
- 2) в наиболее полном объеме реализовать профессиональные склонности.
- 3) в наиболее полном объеме реализовать творческие способности участников.

198. При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры:

- 1) Постановление, рекомендации, контроль, провайзер процесса, советник по содержанию и процессу.
- 2) консультирование и тестирование.
- 3) встреча, беседа и подведение итогов.

199. Требования к поведению посредника:...

- 1) утверждение нейтральной позиции, создание паритета участников процесса, выравнивание объема времени работы с оппонентами, организация переговорного процесса.
- 2) в наиболее полном объеме реализовать профессиональные склонности.
- 3) в наиболее полном объеме реализовать творческие способности участников.

200. Конфликтогены - это ...

- 1) определенные слова, действия, поступки людей, которые провоцируют конфликт.
- 2) друзья, товарищи, приятели.

3) психические процессы и свойства.

201. Конструктивные конфликты способствуют...

- 1) принятию обоснованных решений, развитию отношений, сплочению группы.
- 2) развитию профессиональных способностей.
- 3) развитию творческих способностей.

202. Установите соответствие:

1. Типы конфликтов:...	А. Способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, соотносящихся по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис
2. Убеждение – это...	В. Психологическое воздействие на кого-либо с целью возбуждения у него намерений, не совпадающих с его реально существующими желаниями и целями
3. Манипулирование – это...	С. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

203. Установите последовательность:

Причиной внутриличностного конфликта являются _____ личностные психологические факторы (потребности, _____, ценности, чувства, сознательные и бессознательные _____ и т.п.).

- А. потребности.
- В. внутренние.
- С. мотивы.

204. Причиной межличностного конфликта является....

205. Социализация – это...

- А) процесс и результат социального развития человека
- Б) совокупность всех социальных и психологических процессов, посредством которых человек усваивает систему знаний, норм и ценностей, позволяющих ему функционировать в качестве полноправного члена общества.
- В) усвоение человеком социального опыта в процессе жизни.
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы не верны.

206. Процесс усвоения личностью антисоциальных норм, негативных ролей, которые приводят к дестабилизации общества:

- А) асоциализация
- Б) ресоциализация
- В) десоциализация.

207. Какая из стадий развития личности совпадает с периодом детства?

- А) адаптация
- Б) индивидуализация
- В) интеграция.

208. Влияние, при котором человек усваивает социальный опыт с помощью учителей, родителей и воспитателей.

- а) стихийное
- б) целенаправленное.

209. Фазы развития стресса:

1. реакция тревоги, сопротивление, преодоление или истощение организма.
2. первая, второстепенная фаза.
3. начальная и последняя фаза.

210. Социально-психологический тренинг – это

1. вид тренинга, ориентированного на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Базовыми методами этого тренинга являются групповая дискуссия и ролевая игра в различных модификациях.
2. метод развития воображения.
3. способ развития памяти.

Раздел (тема) дисциплины: «Методы анализа уровня конфликта. Анализ причин и степени массовости конфликта»

211. Управление конфликтами – это...

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

212. Профессиональный посредник в конфликте называется:..

- 1) медиатором;
- 2) суггестором;
- 3) коллегой.

213. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:...

- 1) состязательность;
- 2) добровольность;
- 3) равноправие.

214. Процедура медиации - это:...

- 1) способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;
- 2) способ урегулирования споров;
- 3) способ урегулирования споров без содействия посредника.

215. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:...

- 1) в 1986 г. в Австралии;
- 2) в 1972 г. в США;
- 3) в 1989 г. в Германии.

216. Медиаторы - это:

- 1) независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;
- 2) посредники;
- 3) юридические лица, одним из основных видов деятельности которых является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных действий.

217. Установите соответствие:

Принципы проведения процедуры медиации: _____ и нейтральность, открытость и прозрачность, _____ и равноправие сторон, конфиденциальность, _____, добровольность, взаимное уважение и принятие, ответственность сторон.

- A. сотрудничество.
- B. беспристрастность.
- C. равенство.

218. В фокусе интересов спорящих сторон находятся:...

- 1) будущие интересы участников конфликта и возможность сохранения партнерских отношений в перспективе;
- 2) претензии, связанные с прошлым;
- 3) экономические интересы.

219. Причиной обращения к медиации является:...

220. Договор о сотрудничестве – это..

221. Совокупность психологических и физиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения цели профессии, общеприемлемой эффективности труда – это

- 1. профессиональная пригодность
- 2. особенность характера
- 3. профессиография

222. Врожденная особенность протекания психофизиологических процессов человека, их сила, скорость, темп, ритм – это

- 1. темперамент
- 2. характер
- 3. личность.

223. Рефлекс – это ...

- 1. _____ опосредствованная _____ нервной _____ системой
закономерная ответная реакция организма на раздражитель.
- 2. музыкальный инструмент
- 3. вид растения.

224. Рефлекторная дуга – это ...

- 1. путь, по которому раздражение (сигнал) от рецептора проходит к исполнительному органу. Структурную основу рефлекторной дуги образуют нейронные цепи, состоящие из рецепторных, вставочных и эффекторных нейронов.
- 2. особенность общения.
- 3. характеристика характера.

225. Стресс-это ...

- 1. совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов–стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма.
- 2. особенность характера.
- 3. особенность темперамента.

226. Психология стресса – это ...

- 1. отрасль психологии, изучающая психологические закономерности стресса, виды стрессоров и типологию реагирования в стрессовой ситуации.

2. наука, которая изучает познавательные процессы.
3. отрасль психологии, которая изучает поведение человека в обществе.

Раздел (тема) дисциплины: «Выбор стратегии урегулирования конфликта. Структурные изменения при эскалации политического конфликта»

227. Что означает принцип беспристрастности и нейтральности медиатора?

- 1) поддерживать в равной степени всех участников конфликта, оставаясь при этом "нейтральным";
- 2) игнорировать высказывания участников конфликта;
- 3) инициировать высказывания одной из сторон конфликта.

228. Что означает принцип принятия участников?

- 1) способность принимать другого человека с его сильными и слабыми сторонами, недостатками и достоинствами;
- 2) принятие только своего собственного видения решения проблемы;
- 3) принимать участников конфликта строго в соответствии с установленным графиком встреч.

229. Что означает принцип признания?

- 1) медиатор не только принимает человека, но и показывает ему, что ценит его, уважает и считается с его точкой зрения, чувствами, эмоциями;
- 2) медиатор учитывает точку зрения сторон;
- 3) медиатор признает право участников на медиацию.

230. Что означает принцип поддержки в работе медиатора?...

- 1) способность поддерживать спорящие стороны таким образом, чтобы они могли высказываться свободно и открыто;
- 2) способность поддерживать одну из сторон для принятия выгодного ей решения;
- 3) способность поддерживать дисциплину конфликтующих сторон во время медиации.

231. Что не должен делать медиатор?...

- 1) не выносит решения по спору;
- 2) создает комфортную обстановку;
- 3) остается нейтральным.

232. Основные задачи медиатора: ...

- 1) помочь сторонам осознать собственные интересы, являющиеся движущими силами конфликта;
- 2) раскрывать информацию, полученную во время медиации;
- 3) консультировать стороны по правовым вопросам.

233. Установите соответствие понятий и определений:

1. Организация – это...	А. Индивидуум, который часто сконцентрирован на своих внутренних переживаниях, мыслях, ощущениях, не общителен.
2. Интроверт – это...	Б. систематическая деятельность личности направленная на саморазвитие системы личностных ценностей, качеств, свойств.
3. Самовоспитание – это...	В. Дифференцированное и взаимно упорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ

234. Установите последовательность:

По степени вовлеченности людей в _____ выделяют конфликты: _____ , межличностные, _____ , межгосударственные.

- А. межгрупповые.
- Б. конфликты.
- С. внутриличностные.

235. Противоречие – это...

236. Личностные интересы :...

237. Релаксация – это ...

1. состояние покоя, расслабленности, возникающее у человека вследствие снятия напряжения, после систематической тренировки по произвольному расслаблению различных групп мышц.
2. способ беседы друзей.
3. способ развития памяти.

238. Индивидуально-психологическое консультирование - ...

1. вид психологической помощи, при котором с помощью специально организованного общения у обратившегося человека (клиента) создаются условия для анализа ситуации и разработки различных стратегий поведения выхода из проблемной ситуации.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности.

239. Стрессоустойчивость – ...

1. совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.
2. особенность развития памяти.
3. особенность развития мышления.

240. Копинг – это ...

1. реакции человека, помогающие восстановить равновесие при действии стрессоров, копинг-стратегии будут адаптивными, если содействуют достижению равновесия и в дальнейшем способствуют уменьшению или устранению вредных побочных воздействий.
2. способность общаться.
3. особенность развития памяти.

241. Копинг-поведение — это ...

1. форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы; сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса.
2. метод развития внимания.
3. способ развития общительности

242. Профессиональный стресс- это

1. вид стресса, который возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности, нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека.
2. особенность развития внимания.
3. особенность развития памяти.

Раздел (тема) дисциплины: «Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества»

243. Причиной межличностного конфликта является...

- 1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
- 2) особенности учебной деятельности;
- 3) особенности познавательных процессов.

244. Межгрупповой конфликт происходит...

- 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
- 2) между учителем и учеником;
- 3) между сыном и отцом.

245. Социальный конфликт возникает в результате...

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

246. Межгосударственный конфликт – это ...

- 1) разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования;
- 2) разновидность конфликта группы людей;
- 3) противоборство различных общественных группировок.

247. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...

- 1) столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов;
- 2) особенности учебной деятельности;
- 3) особенности познавательных процессов.

248. Условия возникновения конфликта

- 1) возникает конфликтная ситуация, один из участников сознательно действует в ущерб другому участнику, второй участник осознает, что эти действия направлены против него и в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта;
- 2) возникает определенная природная атмосфера;
- 3) возникает определенная учебная ситуация.

249. Основные причины конфликтов на работе:...

- 1) неблагоприятные условия труда, несовершенная система оплаты, необеспеченность ресурсами, несоответствие прав и обязанностей, нарушение служебной этики, личностные особенности сотрудников;
- 2) большая зарплата у сотрудников;
- 3) высшее образование сотрудников.

250. Установите соответствие понятий и определений:

1. Динамика конфликта: ...	А. Высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций и сил
2. Конфликт – это...	В. Человек, возражающий в чем-либо в споре другому человеку; человек, придерживающийся иной, иногда

	противоположной, точки зрения по обсуждаемому вопросу.
3. Оппонент – это...	С. Возникновение конфликтной ситуации, конфликтное поведение: обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне, развертывание конфликта или его разрешение

251. Установите последовательность:...

Позитивные функции конфликта заключаются в следующем: разрядка _____ между конфликтующими сторонами, получение новой _____ об оппоненте, стимулирование к изменениям и _____, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом.

- A. развитию.
- B. напряженности.
- C. информации.

252. Стратегии поведения в конфликте:....

253. Психологическая профилактика стресса – это

1. содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и самореализации личности.
2. способ развития воображения.
3. метод развития общительности.

254. Адаптация – это ...

1. приспособление строения и функций организма, его органов и клеток к условиям среды.
2. особенность характера.
3. особенность темперамента

255. Социальная адаптация-...

1. это постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; это результат этого процесса.
2. неумение общаться с людьми.
3. эмоции, чувства.

256. Общение - это ...

1. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
2. профессиональная деятельность.
3. неумение разговаривать с людьми.

257. Структура общения: ...

1. коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие.
2. память, мышление.
3. восприятие, внимание.

258. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

Раздел (тема) «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе»

259. Эмпатия –это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

260. Идентификация- ...

1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.
2. эмоции, чувства.
3. особенность темперамента

261. Социализация - это

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

262. Самосознание –это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

263. Негативные функции конфликта....

- 1) ухудшение социально-психологического климата в коллективе, уменьшение сотрудничества, сплоченности коллектива, снижение производительности труда, сложное восстановление деловых отношений;
- 2) ухудшение природных условий;
- 3) развитие творческих способностей.

264. Основные стадии управления конфликтом...

- 1) обнаружение конфликта, анализ конфликтной ситуации, предотвращение углубления конфронтации сторон, ослабление конфликта, подавление вредного, деструктивного конфликта;
- 2) беседа, подведение итогов;
- 3) встреча, повествование, подведение итогов.

265. Альтернативное разрешение споров неуместно в ситуации :..

- 1) необходимость и желание спорящих сторон разрешить спор или конфликт, найти выход из сложившейся сложной ситуации
- 2) раздел бизнеса;
- 3) получение психологической консультации.

266. Содержание управления конфликтами включает:...

- 1) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- 2) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- 3) прогнозирование, регулирование, разрешение.

267. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:...

- 1) конструктивная, деструктивная, конформистская;

- 2) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- 3) компромисс, борьба, сотрудничество.

268. Какой должна быть мотивация участников, чтобы процедура медиации была успешной?

- 1) все участники хотят участвовать в процедуре медиации и сохраняют надежду на ее успешное завершение;
- 2) одни участники надеются на то, что медиатор найдет правильное решение конфликта для них;
- 3) другие участники надеются во время медиации получить правовую консультацию.

269. Установите соответствие понятий и определений:

1. Назовите ключевой принцип медиации..	А. В любой момент прекратить процедуру медиации
2. Конфликтующие стороны имеют право:...	В. Противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт)
3. Социальный конфликт возникает в результате....	С. Добровольность

270. Установите последовательность:...

Межнациональный (межэтнический) конфликт – это столкновение _____ различных национальных групп, _____ из-за территориального спора, _____ разногласий, материальных ресурсов.

- А. религиозных.
- В. интересов.
- С. общин.

271. Как называется процесс облегчения взаимодействия партнеров, повышения эффективности группового взаимодействия...

272. Система убеждений человека:...

273. Общение - это ...

- А) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;
- Б) профессиональная деятельность человека;
- В) неумение разговаривать с людьми.

274. Структура общения: ...

- А) коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие;
- Б) память, мышление;
- В) восприятие, внимание.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

Темы рефератов:

Раздел (тема) Теоретические основы дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира».

5. Теоретические основы дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира».
6. Цели и задачи дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира». Объект, предмет этой дисциплины.
7. Основные научные категории дисциплины.
8. Научные методы исследования.

Раздел (тема) дисциплины «История развития технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира»

5. История развития технологий урегулирования конфликтов и укрепления мира в Древнем Востоке, Греции и Риме.
6. Повествования Платона, Сократа, Аристотеля.
7. Идеи мирового единства в Средние века.
8. Урегулирование конфликтов в Эпоху Возрождения, Новое время.
9. Современные идеи и способы урегулирования конфликтов и укрепления мира.

Раздел (тема) дисциплины «Принципы и методы урегулирования конфликтов и укрепления мира»

10. Принципы и методы урегулирования конфликтов и укрепления мира.
11. Организационные формы управления конфликтом.
12. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом.
13. Мирными средствами урегулирования споров между государствами в соответствии с международным правом.
14. Модели разрешения конфликта: консенсус, компромисс, делегирование полномочий, подчинение, уничтожение, бегство.
15. Методы и техники стимулирования конфликта. Структурные и коммуникативные методы управления конфликтом

Раздел (тема) дисциплины «Социальные, политические, правовые, этические, иные альтернативные технологии урегулирования конфликтов»

16. Социальные, политические, правовые, этические, альтернативные технологии урегулирования конфликтов.
17. Применение международного права, Устава Организации Объединенных Наций, принципов хельсинкского Заключительного акта в урегулировании споров между государствами мирными средствами.
18. Укрепление верховенства закона на международном уровне и международного мира, безопасности и справедливости.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли конфликтолога»

74. Ведение переговорного процесса в роли конфликтолога, основные правила и принципы.
75. Психологические методы переговорного процесса.

Структура переговорного процесса: подготовка к переговорам, их ведение, анализ результатов переговоров, выполнение достигнутых соглашений

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли медиатора»

Вопросы для коллоквиума, собеседования:

76. Ведение переговорного процесса в роли медиатора.
77. Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.
78. Применение процедуры медиации при рассмотрении спора судом или третейским судом.
79. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли переговорщика»

80. Ведение переговорного процесса в роли переговорщика, основные правила и принципы.
81. Методы рефлексивного слушания собеседника.
82. Структура переговорного процесса.

Раздел (тема) дисциплины «Ведение переговорного процесса в роли консультанта»

83. Ведение переговорного процесса в роли консультанта, основные правила и принципы.
84. Психология консультирования.
85. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Раздел (тема) дисциплины: «Ведение переговорного процесса в роли миротворца»

86. Ведение переговорного процесса в роли миротворца, основные правила и принципы.
87. Профилактика межнациональных и межрелигиозных конфликтов.
88. Современные условия ведения переговорного процесса

Раздел (тема) дисциплины: «Принципы формирования политической идентичности, особенности действий в политической конкурентной среде»

89. Принципы формирования политической идентичности, особенности действий в политической конкурентной среде.
90. Виды идентичности, основные направления формирования политической идентичности.
91. Вовлечение в политическую организацию.
92. Конкурентная политическая среда. Предварительное изучение этой среды.
93. Основные способы снижения негативного воздействия конкурентной среды.

Раздел (тема) дисциплины: «Способы и методы разрешения политических конфликтов»

94. Способы и методы разрешения политических конфликтов.
95. Разрешение международных споров, конфликтов на основе суверенного равенства государств, с учетом принципа свободного выбора средств в соответствии с

международными обязательствами, принципами справедливости и международного права.

96. Примеры разрешения политических конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины: «Применение международного гуманитарного права и права мирного разрешения конфликтов»

97. Применение международного гуманитарного права и права мирного разрешения конфликтов.

98. Предотвращение вооруженного конфликта между государствами путем применения различных международных процедур.

99. Прекращение вооруженного конфликта и урегулирования его последствий.

100. Примеры соблюдения международного гуманитарного права.

Раздел (тема) дисциплины: «Разрешение международных споров. Технологии убеждающей коммуникации»

101. Разрешение международных споров.

102. Технологии убеждающей коммуникации.

103. Поведенческие, когнитивные и логико-риторические подходы к убеждению.

104. Искусство убеждать. Основные виды убеждения.

105. Типы убеждающих воздействий: информирование, разъяснение, доказательство, опровержение. Условия и правила убеждения.

106. Практические приемы убеждения. Приемы преодоления возражений и достижения договоренностей.

107. Техники постановки вопросов. Особенности полемической коммуникации. Техники конструктивного отказа от неприемлемых предложений.

Раздел (тема) дисциплины: «Проведение конфликтологического консультирования, экспертизы, согласительной процедуры, переговоров, посредничества»

108. Проведение конфликтологического консультирования, экспертизы, согласительной процедуры, переговоров, посредничества.

109. Правила и методы проведения конфликтологического консультирования.

110. Стадии консультирования. Законодательная база для конфликтологического консультирования.

Раздел (тема) дисциплины: «Методы анализа уровня конфликта. Анализ причин и степени массовости конфликта»

111. Методы анализа уровня конфликта. Анализ причин и степени массовости конфликта.

112. Основные стадии управления конфликтом: обнаружение конфликта осуществляется с помощью прогнозирования конфликтной ситуации.

113. Анализ конфликтной ситуации: установление и изучение предмета конфликта, анализ сущности и источников возникновения конфликтной ситуации.

114. Предотвращение углубления конфронтации сторон: устранение или ослабление противоречий, вызвавших конфликт, проведение переговоров, ослабление конфликта.

Раздел (тема) дисциплины: «Выбор стратегии урегулирования конфликта. Структурные изменения при эскалации политического конфликта»

115. Выбор стратегии урегулирования конфликта.
116. Структурные изменения при эскалации политического конфликта.
117. Основной способ урегулирования конфликтной ситуации – прямые переговоры между противоборствующими сторонами.
118. Эффективное средство примирения – переговоры с привлечением авторитетных посредников, на основе соблюдения принципов равноправия, справедливости, взаимного уважения интересов и прав участников конфликта

Раздел (тема) дисциплины: «Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества»

119. Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества.
120. Создание социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества с привлечением СМИ, интернет - ресурсов.
121. Примеры социальных программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса.

Раздел (тема): «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе

122. Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе.
123. Привлечение квалифицированных психологов для разрешения конфликтов.
124. Использование социально-психологического тренинга, психологического консультирования для разрешения конфликтов.

Раздел (тема): «Этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций конфликтолога в организациях разного типа»

125. Этические нормы в процессе выполнения профессиональных функций конфликтолога в организациях разного типа.
126. Нормы Международных профессионально-этических стандартов.
127. Функции профессиональной морали.
128. Этический кодекс медиатора

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

Оценка «неудовлетворительно» (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Наш руководитель, спонсор Михайлов В.А. предоставил крупную денежную сумму одной из организаций на проведение юбилейного, праздничного мероприятия. Работники фирмы, которую он возглавлял, отнеслись к такой благотворительности не однозначно. Были высказаны различные точки зрения: ряд работников поддержали руководителя, так как считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и предпринимательским фирмам. Другие сотрудники посчитали, что руководитель поступил аморально по двум причинам: крупный взнос ухудшил финансовое положение фирмы, чем нанес ущерб ее работникам; в принципе такие «жесты» формирует иждивенчество тех, кто надеется на спонсорство, и не стремится сам заработать на подобные цели. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Представьте, что вы работаете конфликтологом. Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждают. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». **Вопросы для анализа ситуации:** 1.Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? 2.Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? 3.Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? 4.Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в АО «Авиаавтоматика» им. В.В.Тарасова» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для

предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если

работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Представьте, что Вы работаете конфликтологом Курского электроаппаратного завода. В одном из отделов завода работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадила Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вам нравится Ваша работа. Она относится к тем видам деятельности, занимаясь которыми, нужно постоянно учиться, совершенствоваться. Вы это понимаете и уже давно собираетесь заняться самообразованием регулярно. Но пока Вам удастся это делать лишь фрагментарно – то Вы ходите на курсы, то в Интернете посмотрю информацию, то книгу читаю. Пока не удастся уследить за новыми тенденциями в том деле, которым занимаюсь. Прочитанное забывается, записи теряются. Как Вам научиться быть организованным?» Сформулируйте основные правила эффективной самоорганизации.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов – своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. В своей практике педагог использует исключительно индивидуальный опрос обучающихся у доски. Учащиеся уже хорошо знают, что в течение 15-20 минут их 2-3 товарища будут отвечать материал темы у доски, а в это время те, кто прошел такую же процедуру на последних занятиях могут получить передышку и спокойно заниматься своими делами. Те же, кто ожидает своей очереди (давно не вызывали) будут напряженно ожидать опроса. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие формы контроля выделяют в педагогике? индивидуальная, групповая и фронтальная. Каково их предназначение? Фронтальная форма контроля позволяет за небольшой промежуток времени проверить большое количество учащихся. Индивидуальный контроль предусматривает большие затраты учебного времени, а потому он используется преимущественно по окончании курса обучения, например, в виде экзамена, когда от учителя требуется достаточно точно выявить уровень владения ЗУН. групповые формы контроля являются необходимым средством овладения учащимися учебной компетенцией, обеспечивающей последовательный переход каждого ученика к самоконтролю. Какое педагогическое требование к выбору методов проверки и оценки знаний не соблюдает в данном случае преподаватель? Деятельность учащихся должна не только имитировать тот или иной процесс или ситуацию, но и быть возможно ближе к реальным условиям деятельности, способствовать их развитию и воспитанию.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. При выведении отметки за курс перед экзаменом преподаватель суммирует все отметки обучающихся, полученные ими в процессе обучения и выводит среднее арифметическое, которое является предварительной отметкой обучающегося перед сдачей экзамена. Кроме того, отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие требования должен знать педагог, чтобы руководствоваться ими при проверке знаний и оценке знаний обучающихся? индивидуальному подходу к проверке знаний учащихся, во время которого преподаватель учитывает разный уровень их развития, не завышая и не занижая требований. тщательной подготовке проверки знаний детей, определению ее цели, видов и форм на разных этапах урока, подготовке вопросов для проверки знаний учащихся. Можно ли использовать отметку в воспитательных целях? Что бы Вы посоветовали педагогу изменить в его методике оценки знаний обучающихся? отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. Преподаватель дает открытое занятие для коллег, после которого методист колледжа предлагает всем присутствующим на занятии педагогам остаться и проанализировать его. Часть педагогов возражает методисту: нам занятие понравилось и такой оценки вполне достаточно, давайте лучше поблагодарим коллегу за то, что он пригласил нас к себе на занятие и продемонстрировал всем нам как нужно и можно работать даже со слабыми учениками. Остальная часть преподавателей выражает готовность перейти от эмоциональных оценок занятия к его анализу на научной основе, но сомневается в том, сможет ли компетентно выполнить такой анализ. Проанализируйте ситуацию. Какие виды анализа урока (занятия) выделяют в педагогике? виды: дидактический, психологический, воспитательный, методический, организационный. Насколько объективной является эмоциональная оценка урока (занятия): понравилось - не понравилось? Это не объективный критерий, необходим аналитический подход к оценке урока. здесь может участвовать «личное» отношение и не всегда, например (яркость и красочность, наличие множества наглядности) говорит об эффективности урока. От чего зависит выбор вида анализа урока? зависит от поставленной цели для собравшихся специалистов

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. Сегодня Вы утверждены в должности начальника отдела службы по персоналу, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Проанализируйте ситуацию. Что Вы будете рассказывать о себе? Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе? Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта? Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в

университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повышать ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. Проанализируйте ситуацию. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому? Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому? Что Вы перенесете на другие дни?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в школе № 20 г. Курска. К Вам на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее

слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием. Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на Курском электроаппаратном заводе. С Вами вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?» Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми». Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно». Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей. Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Представьте, что Вы работаете начальником отдела по работе с персоналом. В коллективе, которым Вы руководите недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно». Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Представьте, что Вы работаете начальником отдела по работе с персоналом. В Вашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?» Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.