

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 02.09.2024 13:08:41  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
коммуникологии и психологии



Е.А.Никитина  
«29» марта 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине  
Общая конфликтология  
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология  
очной формы обучения ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного  
уровня высшего образования  
(код и наименование ОПОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

### Тема № 1. Феноменология конфликтологии

Иван посещал в школе спортивную секцию по волейболу, которой руководил учитель физкультуры. Ученик считался лучшим подающим в команде. По болезни мальчик пропустил районные соревнования, на которых школьная сборная проиграла. Учитель решил, что Иван специально не пошел на соревнования, и расценил заболевание как отговорку, а неявку на важный матч — как безответственность.

После выздоровления мальчика учитель физкультуры начал придирается к нему на уроках, говорить при одноклассниках, что он — некомандный игрок, не уважает своих коллег и на него нельзя положиться. При этом учитель на занятиях заставлял Ивана выполнять бóльшую нагрузку, чем другие. В итоге ученик был вынужден уйти из секции. Родители Ивана, будучи недовольны сложившейся ситуацией, обратились к директору с просьбой уволить учителя физкультуры.

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### Тема № 2. Структура, динамика и функции конфликтов

В квартире № 94 живет пожилая пара: Иван Николаевич и Мария Петровна. В квартиру выше этажом недавно въехала молодая семья с двумя маленькими детьми. Дети ведут себя активно: шумно играют, бегают по квартире в вечернее время. Пожилые люди недовольны поведением новых соседей и, встречаясь с ними на лестничной клетке, в достаточно резкой форме высказываются по этому поводу. Родители так же грубо отвечают, что негодование Ивана Николаевича и Марии Петровны — это их личная трудность, так как в 23:00 дети шуметь перестают, а, следовательно, никаких формальных нарушений общественного спокойствия не происходит. Словесные столкновения случаются у соседей еще несколько раз, после чего Иван Николаевич вызывает полицию с официальной жалобой на молодую пару из-за нарушения закона о соблюдении тишины.

1. Определите тип конфликта.

2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Тема № 3. Психологические основы конструктивного прогнозирования, профилактики, управления и разрешения конфликтов.**

Молодая пара снимает квартиру, которая находится в старом доме, и в ней давно не было ремонта. Входные двери (их две) ненадежные и ветхие. Однажды по этой причине сломался замок на внутренней входной двери. Квартиранты обращаются к хозяевам с просьбой починить замок, и те, в свою очередь, обещают это сделать. Проходит две недели, но замена замка не осуществляется. После этого происходит инцидент: в квартиру влезает грабитель и крадет у жильцов деньги, отложенные на оплату проживания. Пара решает съехать с квартиры, досрочно расторгнув подписанный с арендодателями договор. Хозяева квартиры требуют денежной компенсации за преждевременное расторжение договора. Пара, ссылаясь на потерю финансовых средств и обстоятельства, отказывается возместить средства в установленный арендодателями срок.

1. Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры прогнозирования и профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Тема № 4. Урегулирование конфликтов посредством третьей. Переговорный процесс в разрешении конфликтов**

Галина Степановна - пенсионерка, ей 69 лет, живет одна. Ее дочь Анастасия живет со своей семьей в другом районе. По соседству с Галиной Степановной живут молодожены Артем и Юлия. Родители Артема оставили сыну свою квартиру в наследство, а сами переехали жить в деревню.

Галина Степановна знает Артема еще с младенчества, а с его матерью они были подругами. Артем после свадьбы решил сделать в квартире ремонт: обновить обои, отремонтировать потолок, выложить новую плитку на кухне и в ванной, установить стеклопакеты, кондиционер и дополнительную вытяжку. Он договорился со строителями. Начались ремонтные работы... Из-за шума в квартире Артема Галина Степановна теперь не может отдохнуть у себя дома. У нее нарушен здоровый сон, что привело ее к стрессу. Рабочие начинают работать в квартире Артема в 6 часов утра и заканчивают далеко за полночь. Попытки Галины Степановны договориться с Артемом не увенчались успехом. Он только нагрубил женщине и сказал, что завершит ремонт в любом случае. Сказал также, что это его квартира, и чтобы посторонние не вмешивались в его жизнь. Галина Степановна поругалась с ним. Ей

посоветовали обратиться в суд, но она не хочет судиться с Артемом из-за дружбы с его матерью. Однако между Артемом и Галиной Степановной постоянно происходят ссоры и разборки по поводу шума.

1. Вы – медиатор, какие действия вы должны предпринять, чтобы защитить права сторон?
2. Вы заключаете мировое соглашение, какие пункты нужно обязательно включить в соглашение?

### **Тема № 5. Внутриличностные и межличностные конфликты**

Мария и Иван несколько раз оставляли пятилетнего сына у свекрови на несколько часов, потому что были очень заняты на работе и не могли вовремя забрать ребенка из детского сада. В очередной раз забирая сына от бабушки, Мария услышала от матери мужа, что если они так заняты, что все заботы по воспитанию ребенка перекалывают на бабушку, то зачем было вообще рожать? На что Мария грубо ответила, что свекрови все равно нечем заняться на старости лет, так почему бы внука не повоспитывать. После этого разговора свекровь позвонила сыну и пожаловалась, что невестка ей нахамила.

1. Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Тема №6. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия**

1. Иван – преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается. Директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие, представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы. Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; убеждает директора в том, что сможет принести

агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты – это навыки Казановы, мужская работа».

Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин».

Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

1. Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия.
3. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Тема №7. Конфликты в организационно-управленческой сфере**

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме, и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викторией. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы, а опытным сотрудникам посоветовала быть внимательнее и терпимее к Вике. Но в коллективе возникло напряжение и пожелание директора остались без воплощения.

1. Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия.
3. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

**Тема №8. Конфликты в обществе: межэтнические, межнациональные, межгосударственные. Конфликты локальные и глобальные**

В школе во время перемены между произошла ссора между Зафаром и Марией, учениками 9 классов. Зафар сделал замечание девушке по поводу внешнего вида, на что она ответила: «Не тебе судить, понаехали тут неруси...». Одноклассники, увидев надвигающегося на девушку парня, резко окликнули его и угрожающе сказали, что если он ее обидит, за нее заступится весь класс. Не в силах совладать с эмоциями, Зафар принимает решение уйти домой.

Классный руководитель была обеспокоена тем, что Зафар не пришел на следующий день в школу, родители объясняют это тем, что юноша отказывается идти в школу, не называя причин.

1. Проанализируйте ситуацию.
2. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта.
3. Предложите механизмы разрешения конфликта.

**Шкала оценивания: 5-балльная.**

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## **1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

### **Тема № 1. Феноменология конфликтологии**

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия:

- а) конфликт
- б) конкуренция
- в) соревнование

2. Объектом конфликтологии является:

- а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

3. Предметом конфликтологии являются:

- а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

4. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- а) социологии и психологии;
- б) философии и политологии;
- в) педагогики и культурологии.

5. В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование

6. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология
- б) медицина

- в) политология  
 г) все варианты верны
7. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:  
 а) психологии  
 б) социологии  
 в) педагогике
8. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:  
 а) Конфуций  
 б) Гераклит  
 в) Платон
9. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,..» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:  
 а) Кант  
 б) Гегель  
 в) Дарвин
10. В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?  
 а) III период: после 1992  
 б) I период: до 1924  
 в) II период: 1924- 1992
11. К объективным причинам конфликтов можно отнести \_\_\_\_\_.
12. Субъективные причины конфликтов прежде всего связаны с \_\_\_\_\_.

13. В России впервые центр по разрешению конфликтов был создан в \_\_\_\_\_ году, в городе \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением.

1. границы конфликта	А. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта.
2. детерминанты конфликта	Б. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.
3. динамика конфликта	В, ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением.



1. конфликт внутриличностный	А. один из основных типов конфликта, остро переживаемое психическое состояние, вызванное и затянувшейся борьбой мотивов, интересов, влечений, отражающих противоречивые связи с социальной средой и задерживающих принятие решения.
2. конфликт внутригрупповой	Б. наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности.
3. конфликт	В. конфликт между микрогруппами в коллективе, личностью и микрогруппой, личностью и всем коллективом.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

## Тема №2. Структура, динамика и функции конфликтов

1. Отметьте верную последовательность развития конфликта.
  - а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
  - б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
  - в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
2. К этапам конфликта относятся:
  - а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
  - б) послеконфликтный период; возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
  - в) инцидент, эскалация, примирение.
3. Конфликт равен:
  - а) конфликтная ситуация + инцидент
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
  - в) конфликтные отношения + инцидент
4. Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:
  - а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
  - б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
  - в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
5. Условием возникновения конфликта является наличие:
  - а) конфликтной ситуации и инцидента
  - б) инцидента
  - в) конфликтной ситуации
6. По способам разрешения конфликты бывают:
  - а) пассивные, компромиссные

- б) компромиссные, кооперативные, разрушительные
  - в) мирные, силовые, пассивные
  - г) разрушительные, активные, пассивные
7. Ресурсы конфликта – это:
- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
  - б) знания, умения и навыки конфликтантов;
  - в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
8. Особенностью конфликтологии является:
- а) исследование психологической обстановки в коллективе
  - б) психологическое сопровождение сторон конфликта после его завершения
  - в) принятие мер для предотвращения конфликта
  - г) все ответы верны
9. Инцидент в конфликтологии – это:
- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
  - б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
  - в) отрицательное восприятие чье-либо превосходства или успехов.
10. Кризис в конфликте представляет собой:
- а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
  - б) состояние эмоциональной разрядки;
  - в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.
11. Стороны конфликта – это \_\_\_\_\_.
12. Предпосылками разрешения конфликта являются \_\_\_\_\_.
13. Конфликтная ситуация –это \_\_\_\_\_.
14. Соотнесите понятие с определением

1. конфликт интересов	разновидность производственного (делового) или организационного конфликта, объектом которого является предложение, разработка или внедрение передовых и новых технологий.
2. конфликт латентный	начальная фаза в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действия оппонентов друг против друга.
3. конфликт инновационный	б) конфликт, основанный на столкновении коренных интересов различных социальных субъектов, конфликт в плане отношении и противоречии между социальными субъектами

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением

1. динамика конфликта	А. система внешних и внутренних проявлений свойств конфликта в той сфере отношений, в которой он возник. Проявляются в непосредственном и опосредованном воздействии конфликта или его результатов на оппонентов, их отношения и на социальную среду.
2. функции конфликта	Б. строение и внутренняя форма организации конфликта, выступающая как совокупность элементов его составляющих, обеспечивающих целостность конфликта как системы, его отличие от других социальных явлений, сохранение его основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях.
3. структура конфликта	С. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

### **Тема №3. Психологические основы конструктивного прогнозирования, профилактики, управления и разрешения конфликтов**

1. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

- а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Замораживание конфликта предполагает:

- а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

4. Ультиматум – это:

- а) безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;

б) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;

в) готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

5. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее)

а) конструктивная модель

б) деструктивная

в) конформистская

г) нонконформистская

6. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции трансактного анализа, автором которой является

а) Эрик Берн

б) Карл Юнг

в) Карен Хорни

7. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?

а) проекция

б) фантазия

в) сублимация

8. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?

а) идентификация

б) замещение

в) реактивное образование

9. Компромисс невозможен в конфликте:

А) ценностей;

Б) интересов;

В) ресурсов.

10. Что такое толерантность в конфликте?

а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

в) недобросовестное использование открытой информации.

11. Принципами управления конфликтами являются \_\_\_\_\_.

12. Основными механизмами урегулирования конфликтов выступают \_\_\_\_\_.

13. Профилактика конфликтов базируется на следующих принципах \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением.

1. пресечение конфликта	А. разработка системы обоснованных предположений о возможном будущем возникновении и развитии конфликтов.
3. прогнозирование конфликтов	Б. одна из форм управляющего воздействия на конфликт, характеризуется активными и

	энергичными действиями по прекращению конфликта путем ликвидации преимущественно внешних признаков конфликта (прекращение конфликтного противодействия путем разведения оппонентов, давления на них угрозами, возможными санкциями).
4. профилактика конфликта	В. деятельность субъектов взаимодействия (или одного из них), а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего конфликта, разрешению противоречий неконфликтными способами.
5. предупреждение конфликта	Г. вид управленческой деятельности по отношению к конфликту, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов.

#### **Тема №4. Урегулирование конфликтов посредством третьей. Значение переговорного процесса в разрешении конфликтов**

1. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- б) обращение за помощью третьей стороны;
- в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

2. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- а) прессинг;
- б) месть;
- в) манипуляция.

3. Ренегат представляет собой человека, который:

- после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;
- имеет завышенный уровень притязаний;
- выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

4. В конфликтологии понятие ультиматум – это:

- а) способность объективного восприятия будущих событий
- б) безапелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования
- в) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей
- г) нет верного ответа

5. Групповая атрибуция это в конфликтологии:

а) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения другой внутренними причинами и, в соответствии с этим, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой внешними обстоятельствами

б) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям

в) завышение оценки своей группы и занижение достоинств чужой

г) несправедливое социальное сравнение своей и чужой группы

6. Что представляет собой авторитет?

а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;

б) субъект, который отличается особенно активными действиями;

в) человек, для которого интересы других выше собственных.

7. Что представляет собой нейтральная треть в процессе медиации?

а) сторона, заинтересованная в конфликте

б) судья, решающий спор

в) третья сторона, посредничающая в разрешении конфликта

г) адвокат, защищающий интересы клиента

8. Какой из нижеперечисленных принципов часто используется в процессе медиации для обеспечения открытости и доверия?

а) игнорирование сторон

б) принуждение к решению

в) конфиденциальность

г) судебное разбирательство

9. Какое из нижеперечисленных утверждений характеризует позиционный подход к разрешению конфликтов?

а) удовлетворение обеих сторон

б) сосредоточение на позициях и требованиях

в) активное вмешательство третьей стороны

г) акцент на общих интересах

10. Какова основная цель процесса медиации?

а) подавление одной из сторон

б) нахождение виновного

в) определение наказания

г) принуждение к согласию

1. Что из нижеперечисленного не является типичным этапом процесса медиации?

а) оглашение вердикта

б) идентификация проблем

в) обсуждение интересов

г) поиск решений

12. Принцип «Win-Win» в контексте медиации означает \_\_\_\_\_.

13. Роль эмпатии в медиации заключается в \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением.

1. медиация	А. физическое лицо, получившее специальную подготовку для работы в качестве медиатора,
-------------	--

	получившее свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции, включенное в Реестр медиаторов и участвующее в медиации в качестве беспристрастного посредника, способствующего поиску конфликтующими сторонами самостоятельного пути разрешения конфликта.
2. медиатор	Б. письменное соглашение, заключаемое сторонами по результатам медиации, в котором излагаются договоренности, достигнутые сторонами в процедуре медиации, а также сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, о принятых сторонами обязательствах, направленных на урегулирование спора, сроках их выполнения и последствия неисполнения медиативного соглашения.
3. медиативное соглашение	В. конфиденциальные переговоры конфликтующих сторон с участием нейтрального и беспристрастного посредника – медиатора – в целях урегулирования спора (конфликта) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения, разрешающего конфликт.

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением.

1.мировое соглашение	А. Процедура, в которой посредник по просьбе сторон высказывает свое мнение о правомерности их позиций и шансах на успех в случае судебного/третейского разбирательства.
2.нарративная медиация	Б. Процедура, которая заключается в том, что третье лицо дает оценку по техническому, финансовому или иному специальному вопросу, имеющему важное, если не решающее значение для урегулирования спора, а стороны основывают на нем свое соглашение. Они могут договориться о том, что заключение такого технического консультанта будет для них обязательным.
3.независимая оценка на ранних стадиях	В. Процедура заключается в обращении сторон к третьему лицу, обычно авторитетному специалисту в соответствующей области права, который исследует факты спора, дает свое заключение, не имеющее обязательной силы, по поводу

	обоснованности позиций сторон, их шансов на успех в случае судебного разбирательства, помогает сторонам получить более реалистичные представления о своих позициях.
4. Независимое экспертное заключение	Г. Медиация, которая основывается на предположениях о том, что люди живут и действуют в моделях, описаниях реальности, созданных во взаимодействии людей и институционализированных, и ни одно из этих описаний не является «истинным».
5. Оценочное посредничество	Д. Результат, на достижение которого направлены примирительные процедуры, а также средство юридического оформления и закрепления прекращения спора, достигнутого в ходе таких процедур

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_, 4 \_\_\_\_, 5 \_\_\_\_.

## Тема № 5. Внутриличностные и межличностные конфликты

1. Внутриличностный конфликт:

- а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;
- б) это конфликт между бессознательными установками;
- в) это конфликт между сознательными тенденциями;
- г) это конфликт между любыми внутриличностными структурами.

2. Внутриличностный конфликт - это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т.п.).

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы



4. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность.

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

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

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

7. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты.

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

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

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

9. Амбивалентный внутриличностный конфликт –это \_\_\_\_\_.

10. Витальный внутриличностный конфликт –это \_\_\_\_\_.

11. Разработка «Теории комплекса неполноценности» принадлежит \_\_\_\_\_.

12. Разработка теории «мотивационных конфликтов» принадлежит \_\_\_\_\_.

13. Разработка теории «экзистенциальной дихотомии» принадлежит \_\_\_\_\_.
14. Разработка теории о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов принадлежит \_\_\_\_\_.
15. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются \_\_\_\_\_.
16. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это \_\_\_\_\_.

### **Тема № 6. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия**

1. Причины конфликтов, связанные с созданием, развитием и функционированием групп, коллективов, организаций, называются:
- а) организационно - управленческие
  - б) социальные
  - в) организационно - культурные
  - г) функционально – организационные
1. Как называется пассивная стратегия поведения в проблемной ситуации, рассматриваемая как отказ от отстаивания своих целей, снижение уровня претензий:
- а) приспособление
  - б) безразличие
  - в) избегание
  - г) уход
2. К какому типу трудных ситуаций относится её крайнее проявление, требующее максимального напряжения психических и физических сил:
- а) вялотекущая
  - б) внутриличностная
  - в) пролонгированная
3. Как называются конфликты столкновения интересов людей и группы:
- а) межличностный
  - б) классовый
  - в) внутриличностный
  - г) социально - бытовой
4. Стратегия поведения в конфликте, предусматривающая активное использования угроз, психологического подавления, насилия, называется:
- а) манипулятивная
  - б) травмирующая
  - в) конфронтационная
  - г) насильственная
5. Какой автор изучал теорию кооперации и конкуренции в рамках внутригруппового конфликта?
- а) Л. Козер

б) М. Дойч

в) У. Беннис и Г. Шепард

г) К. Левин.

7. Что изучал А.И. Донцов в рамках внутригруппового конфликта?

а) проблемы внутригрупповых отношений и конфликтов;

б) процессы коллективообразования во временных юношеских группах;

в) взаимосвязь социально-психологических явлений в связи с деятельностью группы.

8. Назовите правильное последствие конструктивного внутригруппового конфликта:

а) идет развитие группы;

б) наблюдается рост текучести кадров;

в) может произойти распад группы;

г) уменьшается степень сотрудничества.

9. В каком из трех явлений члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «мы- они»?

а) деиндивидуализация взаимного восприятия;

б) неадекватное социальное, групповое сравнение (и групповой фаворитизм);

в) групповая атрибуция.

10. Какая из этих стратегия является стратегическим разрешением межгруппового конфликта?

а) гражданская дипломатия;

б) борьба, конфронтация до победного конца;

в) психотерапевтическая;

г) переговоры.

11. К групповым конфликтам относятся ...

А) личность - группа

Б) группа - группа

В) личность - группа, группа - группа

Г) микрогруппа - руководитель

12. Главным фактором, определяющим экономические конфликты является \_\_\_\_\_.

13. Конфликты в обществе – это конфликты в различных сферах общественной жизни, а именно \_\_\_\_\_.

14. Основной формой проявления социальных конфликтов является \_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением:

1. политические конфликты	А. особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
2.экономические конфликты	Б. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных

	экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений
3. социальные конфликты	В. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

### Тема № 7. Конфликты в организационно-управленческой сфере

1. Конфликт, который возникает тогда, когда перед организацией возникают противоречивые и даже несовместимые цели, называется
  - а) конфликтом решений
  - б) конфликтом действий
  - в) конфликтом целеполагания
  - г) конфликтом деятельности
  - д) конфликтом функций
2. Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.
  - а) авторитарный
  - б) голосование
  - в) демократический
  - г) медиация
3. Укажите мягкую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.
  - а) сотрудничество
  - б) арбитраж
  - в) консенсус
  - г) посредничество
  - д) совет
4. Укажите жесткую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.
  - а) арбитраж
  - б) сотрудничество
  - в) совет
  - д) посредничество
  - е) консенсус
5. Несогласие как форма управленческого конфликта – это:
  - а) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм +

- б) отказ от существующих принципов управления
  - в) открытое предъявление претензий руководителю
6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:
- а) конфликт между лидером и микрогруппой
  - б) конфликт между подразделениями внутри организации +
  - в) конфликт между микрогруппами в коллективе
7. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.
- а) противоречие
  - б) коллективный трудовой спор
  - в) межличностный конфликт
8. К способам управления конфликтами относится:
- а) разъяснение требований к работе;
  - б) решение проблемы;
  - в) противоборство;
  - г) разжигание инцидента.
9. Методы управления конфликтами, заключающиеся в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека, являются:
- а) структурными;
  - б) межличностными;
  - в) внутриличностными;
  - г) организационными;
  - д) провокационными.
10. Методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений, являются:
- а) структурными;
  - б) межличностными;
  - в) внутриличностными;
  - г) организационными;
  - д) договорными.
11. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди:
- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
  - б) открытые, скрытые, потенциальные;
  - в) спор, конкуренция, конфликт;
  - г) структурные, личностные, скрытые;
  - д) масштабные, локальные, внешние.
12. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:
- а) негативные;
  - б) позитивные;
  - в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;

- г) нейтральные;
- д) прогнозные.

13. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как позитивное явление;
- д) как нежелательное явление.

14. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано с \_\_\_\_\_.

15. Методы управления персоналом, отличающиеся прямым характером воздействия \_\_\_\_\_.

### **Тема №8. Конфликты в обществе: межэтнические, межнациональные, межгосударственные. Конфликты локальные и глобальные**

1. Состояние взаимных претензий, открытым противостоянием этносов, народов и наций друг другу, имеющим тенденцию к нарастанию противоречий вплоть до вооруженных столкновений, открытых войн:

- а) межнациональный конфликт
- б) национальный конфликт
- в) конфликт интересов

2. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт позиций
- б) конфликт стереотипов
- в) конфликт взглядов

3. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт поколений
- б) конфликт взглядов
- в) конфликт идей

4. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт действий
- б) конфликт положения
- в) конфликт поколений

5. Путем решения этносоциальных конфликтов является признание межнациональных проблем и решение их методами национальной политики

- а) нет
- б) не изучено
- в) да

6. Осознание неприемлемости насилия, овладение культурой межнациональных отношений, требующей безусловной реализации прав и свобод лиц любой национальности, уважения самобытности, их национального самосознания, языка, обычаев, исключаящей малейшее

проявление национального недоверия, вражды, относится к путям решения этносоциальных конфликтов:

- а) нет
- б) да
- в) отчасти

7. К путям решения этносоциальных конфликтов относится использование таких рычагов для нормализации этнополитической ситуации, как

- а) частных
- б) социальных
- в) экономических

8. Создание в регионах со смешанным национальным составом населения культурной инфраструктуры – национальные общества и центры, школы с национально-культурным компонентом для обучения детей на родном языке и в традициях национальной культуры, относится к путям решения этносоциальных конфликтов:

- а) да
- б) нет
- в) отчасти

9. К путям решения этносоциальных конфликтов относится организация эффективно действующих международных комиссий, советов, других структур для мирного разрешения таких споров:

- а) общественных
- б) частных
- в) национальных

10. Сумма усилий, направленная на то, чтобы не допустить событий, приводящих к конфликтам:

- а) обнаружение конфликтов
- б) предупреждение конфликтов +
- в) разжигание конфликтов

11. Вооруженное вмешательство допустимо только в одном случае: если в ходе конфликта, принявшего форму вооруженных столкновений, имеют место массовые \_\_\_\_\_.

12. Формой межнациональной дифференциации является \_\_\_\_\_.

13. Формой межнациональной интеграции является \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятия с определением:

1. дискриминация	А. форма национализма, в рамках которой нация и национальность определяются с точки зрения этнической принадлежности.
2. ассимиляция	Б. ограничение прав группы граждан в силу их этнических (национальных) различий. Д.э. проявляется прежде всего в межэтнических отношениях; на уровне государства - в принятом законодательстве и

	негативной политике, обычно в отношении этнических меньшинств.
3. национализм	В. слияние этносов, при котором один из них усваивает чужую культуру и полностью утрачивает свою

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятия с определением:

1. этнос	А. исторически сложившаяся устойчивая совокупность людей, объединённых общими объективными либо субъективными признаками.
2. диаспора	Б. наименование принадлежности лица к какой-либо этнической группе
3. национальность	В. большая группа людей, территориально оторванная от своего народа и поселившаяся в другой стране

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 баллов соответствует оценке «отлично»;
- 4-3 баллов – оценке «хорошо»;
- 3-2 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2-1 баллов – оценке «неудовлетворительно».

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### **1. Вопросы в закрытой форме.**



1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия:

- а) конфликт
- б) конкуренция
- в) соревнование

2. Объектом конфликтологии является:

- а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
- б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
- в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

3. Предметом конфликтологии являются:

- а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
- б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
- в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

4. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

- а) социологии и психологии;
- б) философии и политологии;
- в) педагогики и культурологии.

5. В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование

6. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология
- б) медицина
- в) политология
- г) все варианты верны

7. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:

- а) психологии
- б) социологии
- в) педагогике

8. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуций
- б) Гераклит
- в) Платон

9. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,..» – кто

является автором этого нравственного призыва, автором:

- а) Кант
- б) Гегель
- в) Дарвин

10. В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?

- а) III период: после 1992
- б) I период: до 1924
- в) II период: 1924- 1992

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- в) изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Что из перечисленного является целью отечественной конфликтологии?

- а) создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
- б) интенсивное развитие конфликтологической теории – исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
- в) организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
- г) все варианты верны

13. Когда был создан Первый международный центр разрешения конфликтов?

- а) в 1972 г. в США
- б) в 1986 г. в Австралии
- в) в 1989 г. в Германии
- г) в 1985 г. Швейцарии
- д) в 1992 г. в России

14. Конфликтология выделилась, как самостоятельная наука?

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XIX века.

15. Основоположителем американской конфликтологии считается:

- а) Л. Козер;
- б) К. Боулдинг;
- в) Э. Берн.

16. Отметьте верную последовательность развития конфликта.

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

17. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;

- б) послеконфликтный период;  
возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- в) инцидент, эскалация, примирение.

18. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

19. Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

20. Условием возникновения конфликта является наличие:

- г) конфликтной ситуации и инцидента
- д) инцидента
- е) конфликтной ситуации

21. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) пассивные, компромиссные
- б) компромиссные, кооперативные, разрушительные
- в) мирные, силовые, пассивные
- г) разрушительные, активные, пассивные

22. Ресурсы конфликта – это:

- а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
- б) знания, умения и навыки конфликтантов;
- в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

23. Особенностью конфликтологии является:

- а) исследование психологической обстановки в коллективе
- б) психологическое сопровождение сторон конфликта после его завершения
- в) принятие мер для предотвращения конфликта
- г) все ответы верны

24. Инцидент в конфликтологии – это:

- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

25. Кризис в конфликте представляет собой:

- а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- б) состояние эмоциональной разрядки;
- в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

26. Какой из вариантов верный при определении списка социальных ролей участников конфликта?

- а) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
- б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
- в) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.

27. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные
- д) межнациональные
- е) внутриличностные

28. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- А) горизонтальный;
- Б) межгрупповой;
- В) политический.

29. Функции конфликтов, которые оптимизируют межличностные отношения в группе:

- А) деструктивные по отношению к группе
- Б) конструктивные по отношению к группе
- В) коллективные
- Г) продуктивные

30. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- А) информационная;
- Б) профилактическая;
- В) сигнальная.

31. Определите, на чем строится поведенческая стратегия в конфликте?

- а) модели заинтересованности в успехе другого;
- б) модели заинтересованности в собственном успехе;
- в) модели двойной заинтересованности.

32. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта;
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

33. Внутриличностный конфликт:

- а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;
- б) это конфликт между бессознательными установками;
- в) это конфликт между сознательными тенденциями;
- г) это конфликт между любыми внутриличностными структурами.

34. Внутриличностный конфликт - это:

- е) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- ж) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

- з) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- и) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
- к) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

35. Конфликтная ситуация - это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
- г) причина конфликта
- д) этап развития конфликта

36. Стороны конфликта - это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

37. Сколько стратегий поведения в конфликте выделяется в двухмерной модели К.Томаса?

- а) 1
- б) 2
- в) 3
- г) 4
- д) 5

38. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

39. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта

40. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

- а) переговорный процесс
- б) сотрудничество
- в) компромисс

41. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

- а) избегание; лама
- б) денонация;
- в) медиация.

42. Как называется тип поведения в конфликте, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:

- а) конфронтация
- б) соперничество
- в) конкуренция

43. Какое сочетание приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?

- а) компромисс, критика, борьба
- б) приспособление, уход, сотрудничество
- в) борьба, уход, убеждение
- г) сотрудничество, консенсус, приспособление
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение

44. Укажите стратегию поведения в конфликте при низком значении "направленности на себя" и низком значении "направленности на других":

- а) уступчивость (приспособление)
- б) избегание (уход)
- в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) противодействие (соперничество)

45. Укажите стратегию поведения в конфликте при низком значении "направленности на себя" и высоком значении "направленности на других":

- а) избегание (уход)
- б) противодействие (сотрудничество)
- в) уступчивость (приспособление)
- г) компромисс
- д) сотрудничество

46. Укажите стратегию поведения в конфликте при высоком значении "направленности на себя" и высоком значении "направленности на других":

- а) компромисс
- б) уступчивость (приспособление)
- в) избегание (уход)
- г) противодействие (соперничество)
- д) сотрудничество

47. К конструктивным функциям конфликта относятся:

- а) снижение эффективности совместной деятельности
- б) обнаружение возникшего противоречия
- в) объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств
- г) нарушение системы взаимосвязей

48. На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

- а) на начальной фазе
- б) на фазе подъема
- в) на пике конфликта
- г) на фазе спада

49. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:

- а) естествознание
- б) религия
- в) фольклор

50. Что означает создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –

- а) предупреждение конфликта
- б) разрешение конфликта
- в) деструктивные последствия

51. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы
- б) метод картографии
- в) опрос
- г) тестирование

52. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта?

- а) интроекция
- б) суицид
- в) фрустрация

53. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

54. Стимулирование конфликта предполагает:

- а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

55. Замораживание конфликта предполагает:

- а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

56. Ультиматум – это:

- а) безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
- б) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
- в) готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

57. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель
- б) деструктивная
- в) конформистская
- г) нонконформистская

58. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции транзактного анализа, автором которой является:

- а) Эрик Берн
- б) Карл Юнг
- в) Карен Хорни

59. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?

- а) проекция
- б) фантазия
- в) сублимация

60. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?

- а) идентификация
- б) замещение
- в) реактивное образование

61. Компромисс невозможен в конфликте:

- А) ценностей;
- Б) интересов;
- В) ресурсов.

62. Что такое толерантность в конфликте?

- а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- в) недобросовестное использование открытой информации.

63. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:



- а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- б) обращение за помощью третьей стороны;
- в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

64. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- прессинг;
- месть;
- манипуляция.

65. Ренегат представляет собой человека, который:

после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

имеет завышенный уровень притязаний;

выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

66. В конфликтологии понятие ультиматум – это:

а) способность объективного восприятия будущих событий

б) безапелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования

в) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей

г) нет верного ответа

67. Групповая атрибуция это в конфликтологии:

а) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения другой внутренними причинами и, в соответствии с этим, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой внешними обстоятельствами

б) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям

в) завышение оценки своей группы и занижение достоинств чужой

г) несправедливое социальное сравнение своей и чужой группы

68. Что представляет собой авторитет?

а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;

б) субъект, который отличается особенно активными действиями;

в) человек, для которого интересы других выше собственных.

69. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

а) бойкотом;

б) блефом;

в) буллингом;

г) бунтом.

70. Конфликт между педагогом и учеником по поводу успеваемости, называется:

- а) предметным
- б) конфликт поступков
- в) дисциплинарным
- г) конфликт деятельности

71. Причины конфликтов, связанные с созданием, развитием и функционированием групп, коллективов, организаций, называются:

- д) организационно - управленческие
- е) социальные
- ж) организационно - культурные
- з) функционально – организационные

72. Как называется пассивная стратегия поведения в проблемной ситуации, рассматриваемая как отказ от отстаивания своих целей, снижение уровня претензий:

- д) приспособление
- е) безразличие
- ж) избегание
- з) уход

73. К какому типу конфликтных личностей относится человек, обладающий лёгкой внушаемостью, излишне стремящийся к компромиссу, с отсутствием силы воли:

- а) конформист
- б) «бесконфликтный»
- в) сверхточный
- г) покладистый

74. К какому типу трудных ситуаций относится её крайнее проявление, требующее максимального напряжения психических и физических сил:

- а) вялотекущая
- б) внутриличностная
- в) пролонгированная

75. Механизм разрешения внутриличностных конфликтов, который проявляется в подмене принятия решения их игнорированием, называется:

- а) отрицание
- б) проекция
- в) перенос
- г) идентификация

76. Воздействие человека на самого себя, управление психо - эмоциональным состоянием, называется:

- а) аутотренинг
- б) воля
- в) аффирмация
- г) саморегуляция

78. К качественным методам исследования в конфликтологии не относится метод:

- а) моделирование
- б) анализ

в) дедукция

г) синтез

79. Как называются конфликты столкновения интересов людей и группы:

а) межличностный

б) классовый

в) внутриличностный

г) социально - бытовой

80. Стратегия поведения в конфликте, предусматривающая активное использование угроз, психологического подавления, насилия, называется:

а) манипулятивная

б) травмирующая

в) конфронтационная

г) насильственная

81. При исследовании конфликтов учёный равнозначно анализирует не только взаимодействие в конфликте, но и его причину, руководствуясь общенаучным принципом:

а) детерминизма

б) надёжности

в) достоверности

г) всеобщей связи

82. Как называется система формализованных соотношений между характеристиками конфликта, разделяемая на параметры и переменные:

а) математическая модель

б) индукция

в) социометрия

г) модель конфликта

83. Как называют прогрессирующее во времени обострение противоборства:

а) эскалация конфликта

б) нагнетание

в) динамика

г) сужение когнитивной сферы

84. Как называется состояние психического дискомфорта в ситуации несовпадения двух знаний, знания и поведения:

а) когнитивная ригидность

б) когнитивный диссонанс

в) дифференциация

г) регрессия

85. Что из нижеперечисленного можно отнести к рекомендациям по управлению конфликтом:

а) нетерпимость к слабостям партнера

б) постоянное внимание к партнеру по общению, предоставление возможности высказаться

в) нахождение и акцентирование противоположного в позиции партнера

86. Что такое предупреждение конфликтов?

а) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии противоборства

б) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия

в) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих переводу открытого конфликта в закрытый

87. Самый надежный способ предотвращения конфликта:

а) убеждение, внушение

б) изменение поведения участников конфликта

в) избегание конфликта

88. Разрешение конфликта — это:

а) подведение итогов спора

б) экспертное мнение конфликтолога о действиях участников

в) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

89. Чем урегулирование конфликта отличается от разрешения конфликта?

а) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона

б) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие руководитель организации

в) устранение противоречия невозможно

90. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является:

а) удовлетворенность сторон его результатами

б) хорошее настроение

в) состояние внутренней опустошенности

91. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик (степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других) представлены схемой:

а) К. Роджерса

б) Томаса-Киллмана

в) Э. Берна

92. Регулирование социальных отношений в организации представляет собой:

а) комплекс необходимых мер влияния на организацию или его отдельных членов с целью их упорядочения, сохранения качественной специфики, усовершенствования и развития

б) систему этических норм и правил поведения

в) систему мер по регулированию социально-трудовых конфликтов

93. Необходимым и достаточным условием управления является:

а) осуществление совместной деятельности

б) осуществление результатов

в) заполнение отчетов

94. Управление основано на:

- а) получении и передаче информации
- б) получении, обработке и передаче информации
- в) восприятию сотрудниками друг друга

95. Управление персоналом является функциональной разновидностью:

- а) психологии б) менеджмента в) управления

96. Основными видами деятельности по управлению карьерными процессами в организации можно отнести:

- а) мотивацию персонала; стимулирование персонала
- б) аттестацию рабочих мест и работников; повышение квалификации персонала
- в) привлечение, отбор и наем персонала; оценку работ и работников, аттестацию рабочих мест и работников

97. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик (степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других) представлены схемой:

- а) К. Роджерса
- б) Томаса-Киллмана
- в) Э. Берна

98. Состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами управленческого процесса, называется:

- а) несоответствием
- б) организацией
- в) дезорганизацией

99. Жесткая конкуренция на почве карьерных устремлений определенных субъектов управления и применение крайних средств и методов противоборства (организация групповых протестов, травля «инакомыслящих», подсиживание, увольнение соперников) называется:

- а) конфронтацией
- б) напряженностью
- в) дезорганизацией

100. Как называется конфликт, при котором рабочей группой руководит слабый начальник, который имея цели, не справляется с препятствиями на пути к их достижению?

- а) конфликт слабой стороны
- б) конфликт безграничной власти
- в) конфликт власти и безвластия

## 2. Вопросы в открытой форме

1. К объективным причинам конфликтов можно отнести \_\_\_\_\_.
2. Субъективные причины конфликтов прежде всего связаны с \_\_\_\_\_.

3. В России впервые центр по разрешению конфликтов был создан в \_\_\_\_\_ году, в городе \_\_\_\_\_.
4. Конфликтной личности «неуправляемого типа» присуще сочетание следующих поведенческих характеристик: \_\_\_\_\_.
5. Позиционные семейные конфликты – это \_\_\_\_\_.
6. Ресурсные конфликты в организации – это \_\_\_\_\_.
7. Поведенческие характеристики присущие конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии \_\_\_\_\_.
8. В рамках данной стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту \_\_\_\_\_.
9. К формам разрешения конфликта относят \_\_\_\_\_.
10. Эмоциональные семейные конфликты – это \_\_\_\_\_.
11. Экономические конфликты – это \_\_\_\_\_.
12. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства, это \_\_\_\_\_.
13. Основным предметом политических конфликтов является \_\_\_\_\_.
14. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи \_\_\_\_\_.
15. Организация – это \_\_\_\_\_.
16. Интерактивный аспект общения проявляется в \_\_\_\_\_.
17. Какое основание положено в выделение такого типа региональных конфликтов, как конфликты между коалициями государств \_\_\_\_\_.
18. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в: \_\_\_\_\_.
19. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это \_\_\_\_\_.
20. Социальные конфликты – это \_\_\_\_\_.
21. К факторам макросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся \_\_\_\_\_.
22. Конфликты в духовной среде – это \_\_\_\_\_.
23. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал \_\_\_\_\_.
24. Первый кризисный период семьи происходит \_\_\_\_\_ год супружеской жизни.
25. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются \_\_\_\_\_.
26. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи \_\_\_\_\_.
27. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»? \_\_\_\_\_.
28. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы;

слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты:\_\_\_\_\_.

29. Структурные конфликты в организации – это\_\_\_\_\_.

30. Политические конфликты – это\_\_\_\_\_.

31. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости )\_\_\_\_\_.

32. Какие конфликты относят к глобальным\_\_\_\_\_.

33. Формами проявления управленческих конфликтов являются\_\_\_\_\_.

34. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются\_\_\_\_\_.

35. Предметом конфликтологии являются\_\_\_\_\_.

36. Разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов принадлежит\_\_\_\_\_.

37. Основными измерениями социальной сферы являются:\_\_\_\_\_.

38. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются\_\_\_\_\_.

39. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов\_\_\_\_\_.

40. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан в\_\_\_\_\_.

41. Модели поведения партнеров в переговорном процессе в конфликтологии\_\_\_\_\_.

42. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации\_\_\_\_\_.

43. К факторам микросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся\_\_\_\_\_.

44. Под конфликтами в сфере управления понимают\_\_\_\_\_.

45. Основной формой проявления социальных конфликтов является\_\_\_\_\_.

46. То, из-за чего возникает конфликт, – это\_\_\_\_\_.

47. В классификации управленческих конфликтов по источнику выделяют:\_\_\_\_\_.

48. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа\_\_\_\_\_.

49. К причинам семейных конфликтов относятся\_\_\_\_\_.

50. Под региональными конфликтами понимают\_\_\_\_\_.

51. Ценностные семейные конфликты – это\_\_\_\_\_.

52. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной

- системы? \_\_\_\_\_.
53. Амбивалентный внутриличностный конфликт – это: \_\_\_\_\_.
54. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»? \_\_\_\_\_.
55. Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как \_\_\_\_\_.
56. По длительности протекания конфликты в организации могут быть \_\_\_\_\_.
57. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»? \_\_\_\_\_.
58. Позиционные конфликты в организации – это \_\_\_\_\_.
59. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»? \_\_\_\_\_.
60. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания? \_\_\_\_\_.
61. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте \_\_\_\_\_.
62. Формами разрешения региональных конфликтов являются \_\_\_\_\_.
63. Семейный конфликт – это \_\_\_\_\_.
64. Конфликт в организации – это \_\_\_\_\_.
65. Легитимизация конфликта – это \_\_\_\_\_.
66. Кто из отечественных ученых один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале XX века \_\_\_\_\_.
67. Технологии рационального поведения в конфликте – это \_\_\_\_\_.
68. Предпосылками разрешения конфликта являются \_\_\_\_\_.
69. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились \_\_\_\_\_.
70. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка? \_\_\_\_\_.
71. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»? \_\_\_\_\_.
72. Конфликтная ситуация – это \_\_\_\_\_.
73. Конфликт в обществе – это \_\_\_\_\_.
74. Укажите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родителя»: \_\_\_\_\_.
75. Укажите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Взрослого» \_\_\_\_\_.
76. К групповым конфликтам относятся конфликты между \_\_\_\_\_.
77. Динамические конфликты в организации – это \_\_\_\_\_.
78. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка? \_\_\_\_\_.
79. Несогласие как форма управленческого конфликта – это \_\_\_\_\_.



80. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний? \_\_\_\_\_.
81. Витальный внутриличностный конфликт – это \_\_\_\_\_.
82. Правовую базу управления региональными конфликтами составляют \_\_\_\_.
83. Противоборство – это \_\_\_\_\_.
84. Принципами управления конфликтами являются \_\_\_\_\_.
85. Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность \_\_\_\_\_.
86. Кому из ученых принадлежит разработка теории «экзистенциальной дихотомии»? \_\_\_\_\_.
87. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров? \_\_\_\_\_.
88. Вооруженное вмешательство допустимо только в одном случае: если в ходе конфликта, принявшего форму вооруженных столкновений, имеют место массовые \_\_\_\_\_.
89. Формой межнациональной дифференциации является \_\_\_\_\_.
90. Формой межнациональной интеграции является \_\_\_\_\_.
91. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали \_\_\_\_\_.
92. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются \_\_\_\_\_.
93. Основными моделями поведения личности в конфликте являются \_\_\_\_\_.
94. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф? \_\_\_\_.
95. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются \_\_\_\_\_.
96. Межэтнические конфликты – это \_\_\_\_\_.
97. Межрегиональные конфликты – это \_\_\_\_\_.
98. Межгосударственные конфликты – это \_\_\_\_\_.
99. Глобальные конфликты – это \_\_\_\_\_.
100. Основными стратегиями урегулирования социальных конфликтов являются \_\_\_\_\_.

### 3. Тестовые задания на установление соответствия

1. Установите соответствие между названием теста и его назначением

1 Тест А. Басса – А. Дарки	А. позволяет измерить проявление таких тенденций поведения, как зависимость – независимость, общительность – необщительность, стремление к борьбе – избегание борьбы
2 Методика «Q – сортировка» Х. Залена – Д.Штока	Б. предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности
3 16-факторный личностный опросник Кеттелла	В. позволяет выявить психологические особенности, влияющие на конфликтность – скрытность, практичность, жестокость, суровость, честолюбие и пр.

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

2. Соотнесите понятие с его значением:

1. Конфликтология	А. общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
2. Объект конфликтологии	Б. любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
3. Предмет конфликтологии	В. область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

3. Установите соответствие между стадиями конфликта и особенностями протекания:

1. Первая стадия	А. накопление обострения противоречий из-за резкого расхождения интересов, ценностей, установок; фрустрация, неудовлетворенность, угрозы
2. Вторая стадия	Б. тенденция к нормализации конфликта и ликвидации его как такового
3. Третья стадия	В. острые разногласия, разрушение прежней структуры, нормальных связей; атака одной из сторон своего противника через открытое противоборство

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_.

4. Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с описанием:

1 Конкуренция	А. урегулирование разногласий через взаимные уступки
2. Приспособление	Б. уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
3.Избегание	В. совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
4. Компромисс	Г. соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
5. Сотрудничество	Д. изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_, 4\_\_\_\_, 5\_\_\_\_.

5. Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием

1 Управление конфликтом	А. система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
2 Предупреждение конфликтов	Б. урегулирование разногласий через взаимные уступки
3 Компромисс	В. умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

1\_\_\_\_, 2\_\_\_\_, 3\_\_\_\_.

6. Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

1. Истерический тип	А. характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
2. Обсессивно-психастенический тип	Б. характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
3. Неврастенический тип	В. характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с

	недооценкой объективных условий или требований окружающих
--	---

1\_\_\_, 2\_\_\_, 3\_\_\_.

7. Определите соответствие между понятиями и их значением:

1. Прогнозирование конфликта	А. планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
2. Предупреждение конфликта	Б. предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
3. Предотвращение конфликта	В. деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

1\_\_\_, 2\_\_\_, 3\_\_\_.

8. Установите соответствие между тем, что лежит в основе переговоров и их значением:

1. Позиция	А. то, почему участники конфликта понимают проблему так, а не иначе, и почему они хотят добиться того, о чем заявляют
2. Интерес	Б. то, по поводу чего они испытывают нужду и то, что лежит в основе интереса
3. Потребность	В. то, как участники конфликта понимают проблему и чего хотят добиться в ходе переговоров

1\_\_\_, 2\_\_\_, 3\_\_\_.

9. Соотнесите понятие с определением.

1. границы конфликта	А. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта.
2. детерминанты конфликта	Б. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.
3. динамика конфликта	В. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов, и условий.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

10. Соотнесите понятие с определением.

1. зона конфликта	А. субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.
2. инцидент	Б. субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта. В ходе развития конфликта зона конфликта может, как сужаться так и расширяться.
3. инициатор конфликта	В. первый этап открытого периода в динамике конфликта, представляющий собой первое столкновение сторон, пробу их сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Выражается во внешнем противодействии, столкновении сторон.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

11. Соотнесите понятие с определением.

1. компромисс	А. стратегия проведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.
2. сотрудничество	Б. кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
3. приспособление	В. в широком смысле - один из основных видов социального

	взаимодействия; б) в узком смысле - соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными лицами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.
4. соперничество	Г. стратегия поведения оппонента в конфликте, реализующаяся в сглаживании противоречий отступлением от своих интересов. Наиболее вероятно в ситуациях: необходимости сохранения отношений; незначительности проблемы; явной неправоты позиции; дефицита власти или шансов на победу.
5. конкуренция	Д. стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_, 4 \_\_\_\_\_, 5 \_\_\_\_\_.

12. Соотнесите понятие с определением.

1. ситуация конфликтная	А. разновидность трудной ситуации взаимодействия. От проблемной ситуации отличается более высокой степенью психической напряженности. Сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба. Характеризуется началом формирования негативного отношения к другим, готовностью противодействовать.
2. ситуация предконфликтная	Б. наименьшая целостная неделимая часть конфликта, которая обладает всеми его основными свойствами.

13. Соотнесите виды конфликтов с их определениями

1. Политические конфликты	А. особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением
---------------------------	---

	интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
2. Социальные конфликты	Б. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений
3. Экономические конфликты	В. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением

1. Аннексия	А. насильственное присоединение, военный или иной противоправный захват одним государством территории др. государства или любого пространства, находящегося в общем пользовании международного сообщества, может осуществляться в результате как конфликта, так и односторонних противоправных действий
2. Сепаратизм	Б. теория, политика и практика, основанная на стремлении к отделению, обособлению, особый тип политических и иных движений или направлений, основанный на идеологии, призывающей и ведущей к отделению части территории от государства, ликвидацию суверенитета государства над этой частью территории, итогом может быть автономия в государственных границах, присоединение к другому государству или создание самостоятельного территориального образования с собственными границами и независимым управлением.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением

1. Апартеид	А. крайняя форма расовой дискриминации и сегрегации, при которой целые группы населения страны ставятся в неравноправное положение по сравнению с др. группами населения по причине их расовой принадлежности, при этом группы населения существенно ограничиваются в политических, гражданских и социально-экономических правах, вплоть до изоляции в специальных территориальных образованиях.
2. Дискриминация	Б. одна из форм национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся в негативном отношении к евреям, проявляющаяся в отрицательной бытовой оценке различных особенностей евреев, в правовой дискриминации, геноциде, еврейских погромах и т. д.
3. Антисемитизм	В. ущемление прав какой-л. социальной группы в силу национальности, расы, пола, вероисповедания и т. п. ее членов, предоставление гражданам и организациям какого-либо государства меньших прав и привилегий, чем гражданам и организациям др. государств.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

16. Соотнесите понятие с определением

1. образ конфликтной ситуации	А. - визуализация процесса анализа конфликта посредством наглядного изображения его составляющих, позволяющая, во-первых, систематизировать процесс анализа и, во-вторых, облегчить этот процесс для участника конфликта, не обладающего достаточными знаниями конфликтологии.
2. карта конфликта	Б. - метод прогнозирования конфликтов, заключающийся в разработке сценария развития конфликтной ситуации на основе количественных и качественных показателей.
3. моделирование конфликта	В. - текущее представление о конфликте, субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого из участников.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

17. Соотнесите понятие с определением



1. причины конфликта	А. побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.
2. объективные причины конфликта	Б. не зависящие от человека обстоятельства, существующие вне и безотносительно к нему, действие которых приводит к возникновению конфликта.
3. мотив в конфликте	В. совокупность обстоятельств и факторов, действие которых приводит к возникновению конфликтов.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

18. Соотнесите понятие с определением

1. арбитр	А. уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.
2. инициатор конфликта	Б. тип участия третьей стороны в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником или наблюдателем.
3. ранг оппонента	В. субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

19. Соотнесите понятие с определением

1. организатор конфликта	А. противоположная сторона, противопологающий, возражающий субъект в конфликте, споре.
2. посредник	Б. субъект (личность, группа), планирующий конфликт, намечающий и обеспечивающий (организационно, материально, идеологически) его развитие.
3. оппонент	В. третья сторона в конфликте, принимающая участие в его урегулировании. Роль посредника заключается в обеспечении конструктивного обсуждения проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

20. Соотнесите понятие с определением

1. пресечение конфликта	А. деятельность субъектов взаимодействия (или одного из них), а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего конфликта, разрешению противоречий неконфликтными способами.
2. управление конфликтом	Б. одна из форм управляющего воздействия на конфликт; характеризуется активными и энергичными действиями по прекращению конфликта путем ликвидации преимущественно внешних признаков конфликта (прекращение конфликтного противодействия путем разведения оппонентов, давления на них угрозами, возможными санкциями).
3. предупреждение конфликта	В. сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

21. Соотнесите понятие с определением

1. челночная дипломатия	А. - один из основных способов завершения или разрешения социального конфликта, заключающийся в том, что одна из сторон частично или полностью жертвует своими интересами в пользу другой стороны.
2. устранение конфликта	Б.– способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.
3. уступка	В. - управляющее воздействие на конфликт, заключающееся в изъятии из конфликта одного из оппонентов, исключении возможности взаимодействия оппонентов, устранении объекта конфликта или дефицита объекта конфликта, что приводит к прекращению конфликта.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

22. Соотнесите понятие с определением

1. эскалация конфликта	А. процесс постепенного прекращения конфликтного противодействия и снижения психического напряжения между оппонентами в результате истощения сил в борьбе, бесперспективности дальнейшей борьбы, потери значимости объекта конфликта для обеих сторон.
2. угасание конфликта	Б.одна из основных категорий анализа конфликта; постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.
3. эволюция конфликта	В. один из основных этапов открытого развития конфликта, прогрессирующее во времени изменение интенсификации противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов на интересы друг друга (помехи, давление, насилие) выше по интенсивности, чем предыдущие.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

23. Соотнесите понятие с определением

1. ситуация конфликтная	А. совокупность условий и обстоятельств, в которых зарождается и развивается конфликт, включает микросреду и макросреду конфликта.
2. зона конфликта	Б. наименьшая целостная неделимая часть конфликта, которая обладает всеми его основными свойствами.
3. среда конфликта	В. субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

24. Соотнесите понятие с определением

1. детерминанты конфликта	А. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.
2. динамика конфликта	Б. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта.
3. границы конфликта	В. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

25. Соотнесите понятие с определением

1. взаимодействие конфликтное -	А. целенаправленное деструктивное индивидуальное или коллективное поведение, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический или психологический вред, ущерб др. человеку или группе людей.
2. агрессия	Б. устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности, отчужденности.
3. антипатия	В. один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу.

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_.

#### 4. Вопросы на установление последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов развития конфликтологического знания:

- А. междисциплинарный
- Б. донаучный (философский)
- В. монодисциплинированный

2. Установите последовательность структурных уровней методологического знания

- А. уровень общенаучных принципов форм исследования;
- Б. уровень конкретнонаучной методологии
- В. уровень методики техники исследования.
- Г. уровень философской методологии.

3. Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- А. Конфликт
- Б. Конфликтная ситуация
- В. Инцидент

4. Установите правильную последовательность этапов конфликта.

- А. осознание конфликта,
- Б. проявление конфликтного поведения,

- В. разрешение конфликта.
- Г. возникновение конфликтной ситуации,
- Д. углубление конфликта
5. Установите хронологическую последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках.
- А. психология
- Б. философия
- В. политология
- Г. социология.
6. Установите правильную последовательность стадий протекания конфликта.
- А. Конфликтные действия. Снятие или разрешение конфликта
- Б. Потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм.
- В. Переход потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов.
- Г. Послеконфликтная ситуация, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).
- Латентный период
7. Установите правильную последовательность в ходе латентной стадии протекания конфликта.
- А. Возникновении объективной проблемной ситуации.
- Б. Попытки сторон разрешить ситуацию неконфликтными способами.
- В. Осознание объективной проблемной ситуации .
- Г. Возникновение предконфликтной ситуации.
8. Установите правильную последовательность в ходе открытого периода протекания конфликта.
- А. Инцидент
- Б. Завершение конфликта
- В. Эскалация –
- Г. Сбалансированное противодействие
9. Установите правильную последовательность в ходе послеконфликтного периода.
- А. Полная нормализация отношения
- Б. Частичная нормализация отношений
10. Установите правильную последовательность фаз конфликта:
- А. Фаза подъема. (Возможность разрешения – 46%)
- Б. Начальная. (Возможность разрешения – 92%)
- В. Фаза спада. (Возможность разрешения – 20 %)
- Г. Пик конфликта. (Возможность разрешения меньше 5 %)
11. Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта
- А. изучение хода конфликта и событий, приносящих принципиально новое качество в его развитие
- Б. разбивка течения конфликта на временные интервалы

В. анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности.

12. Процесс регулирования семейного конфликта при помощи посредника включает в себя четыре этапа. Определите правильную последовательность в этапах этого процесса.

А. заключение соглашения

Б. снятие препятствий

В. разогрев

Г. прояснение ситуации

13. Переговорный процесс состоит из трех последовательных стадий, расположите их в правильной последовательности:

А. обсуждения интересов, точек зрения, концепций и позиций участников, выдвижение аргументов для обоснования своих взглядов и предложений;

Б. взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;

В. согласование позиций и выработки договоренностей

14. Все групповые конфликты имеют общую динамику развития. Проверьте правильность последовательности этапов развития:

А. постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта;

Б. повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;

В. увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной конфликтной ситуации;

Г. изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Д. нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может влиять на поведение участников как мобилизующе, так и дезорганизующе

15. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов имеет определенный алгоритм действий. Определите правильную последовательность шагов по разрешению семейного конфликта:

А. идентификация проблемы;

Б. разъяснение причины занимаемой позиции и проявление эмпатии;

В. изменение отношения к подобной ситуации: понимание позиции противоборствующей стороны устраняет возможные конфликты в будущем;

Г. принятие мер к устранению конфликта.

16. Профилактика, предупреждение и разрешение семейных конфликтов зависит от отношения к ним, определите последовательность действий во время семейной ссоры, чтобы конфликт разрешился:

А. Определите проблему. Четко и спокойно обсудите ее с домочадцами, обращая внимание на свой тон и слова, которые вы выбираете, чтобы выразить свои чувства;

Б. Придумайте решение проблемы и коллективно согласуйте его;

В. Если дискуссия накаляется и начинает перерастать в ссору, сделайте перерыв, чтобы все могли остыть и вернуться к спокойному обсуждению;

Г. Примените ваше решение на практике. Вы должны действовать в соответствии с решением, для того чтобы конфликт был действительно исчерпан.

Д. Придумайте решение проблемы и коллективно согласуйте его

17. Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

А. инцидент

Б. конфликтная ситуация

В. противоборство

Г. противодействие

Д. противостояние

Е. разрешение конфликта

18. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

А. Аналитический этап

Б. Определение критериев разрешения конфликта

В. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта

Г. Контроль эффективности собственных действий

Д. Мероприятия по реализации намеченного плана

19. Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы в условиях принятия решения по Н.Н. Вересову:

А. производственные интересы

Б. материальные интересы

В. личные интересы

20. Установите последовательность в этапах протекания межэтнических конфликтов.

А. начало конфликта;

Б. эскалация конфликта;

В. латентная, или скрытая;

Г. равновесие, или баланс сил;

Д. интеграция; насильственное протекание

Е. прерывание мирного периода.

21. Установите последовательность протекания межгосударственных конфликтов по их содержательным характеристикам.



А. субъективное определение конфликтующими сторонами своих интересов, целей, стратегии и форм борьбы для разрешения объективных и субъективных противоречий с учетом своего потенциала и возможностей применения мирных и немирных средств, использования внешних союзов и обязательств; оценка общей внутренней и международной ситуации.

Б. сформировавшееся на основе объективных и субъективных противоречий, экономических и политических интересов сторон, сталкивающихся на международной арене, принципиальное политическое противоречие и соответствующие ему экономические, идеологические, правовые, военно-стратегические, дипломатические отношения по поводу данных противоречий, которые принимают конфликтную форму.

В. разрастание борьбы до наиболее острого политического уровня – международного политического кризиса, который может охватить отношения непосредственных участников, государств данного региона, других регионов, крупнейших мировых держав, ООН, а в ряде случаев – и весь мир, перерасти в мировой кризис, что уже содержит угрозу развязывания вооруженной борьбы.

Г. использование сторонами в конфликте широкого диапазона экономических, политических, идеологических, психологических, моральных, правовых, дипломатических и военных (но не в форме прямой вооруженной борьбы) средств, вовлечение в борьбу в той или иной форме непосредственно конфликтующих сторон других государств – индивидуально, через блоки и договоры, через ООН (с последующим усложнением системы политических отношений и действий всех прямых и косвенных сторон в данном конфликте).

Д. международный вооруженный конфликт, начинающийся с ограниченного конфликта и способный развиваться до более высокого уровня вооруженной борьбы с применением современного оружия, вовлечением союзников и крупнейших мировых держав, расширением территории

22. Установите последовательность фаз протекания межгосударственных конфликтов.

А. фаза актуализация конфликта.

Б. латентная фаза

В. фаза разрастания борьбы до наиболее острого политического уровня – международного политического кризиса,

Г. фаза активизации конфликта.

Д. фаза международного вооруженного конфликта, с вовлечением союзников и крупнейших мировых держав, расширением территории.

23. Установите историческую последовательность протекания процесса мировой глобализации.

А. Появление монополий и перемещение капитала через границы стран.

Б. Период между двумя мировыми войнами, разрушение старых связей между субъектами мирового хозяйства.

В. Появление первых элементов мировой экономической системы: международного товарного рынка и торговли.

Г. Установление нового мирового порядка, глобализация мировой экономики сопровождается процессами либерализации мирового рынка, роста производительности труда и ускоренного темпа развития новых технологий.

23. Установите последовательность стадий протекания конфликтов в ходе глобализации

А. Возрастающая напряжённость.

Б. Осознание несовместимости.

В. Военная интервенция или война для навязывания решения.

Г. Давление без применения военной силы для разрешения несовместимости.

24. Установите алгоритм разрешения конфликта

А. Прогнозирование вариантов решения конфликта

Б. Выполнение плана решения конфликта

В. Аналитический этап

Г. Определение критериев разрешения конфликтов

Д. Контроль выполнения

Е. Анализ результатов.

25. Установите основные этапы анализа конфликта

А. составление программы,

Б. пробное изучение конфликтов

В. анализ и объяснение полученных результатов,

Г. определение конкретного объекта изучения,

Д. разработка методики анализа конкретного вида конфликта,

Е. сбор первичной конфликтологической информации,

Ж. качественная и количественная обработка данных,

З. обоснование и формулировка выводов и практических рекомендаций.

**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**.

**2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)**

**Кейс-задача №1**

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите*

*механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений?*

### **Кейс-задача №2**

Светлана (41 год) — директор фирмы. Это ее детище, руководит фирмой 10 лет. Работа для нее — смысл жизни. Замужем, ребенок уже вырос, учится в другом городе. Муж Светланы часто помогает ей в делах фирмы. Светлана постоянно задерживается на работе, работает в выходные, даже если ничего «не горит». Считает, что остальные работники компании должны так же самоотверженно отдавать себя работе.

Татьяна (30 лет) — заместитель директора. Замужем, имеет ребенка дошкольного возраста. Работает в фирме два года, грамотный и перспективный специалист. Достаточно честолюбива и знает себе цену. Карьера и семья для нее одинаково приоритетны. Светлана узнает о курсах повышения квалификации и решает направить на них Татьяну как молодого и перспективного специалиста. Светлана сообщает о своем решении Татьяне в безапелляционном тоне, по которому ясно, что возражения не принимаются. Татьяна буквально сбита с толку этой новостью, так как курсы долгосрочные. У нее в этот момент болел ребенок, его некому было забирать из садика, так как муж работал допоздна, в семье были материальные затруднения. С одной стороны, Татьяна понимала, что нельзя упускать такой шанс, который может способствовать ее карьерному росту. С другой стороны, было огромное чувство долга перед своей семьей. В итоге Татьяна принимает решение отказаться от поездки на курсы повышения квалификации. Она сообщает об этом Светлане, пытаясь объяснить мотивы своего отказа. У Светланы такое решение вызывает негодование и агрессию. Директор не принимает оправданий Татьяны и считает их неблагодарностью.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений в коллективе?*

### **Кейс-задача №3**

Новая сотрудница очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознвая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и психологический климат в коллективе.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации.*

*Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений в коллективе?*

#### **Кейс-задача №4**

Директор кафе прочитал книгу жалоб и предложений и выяснил, что посетителей устраивает ассортимент; посетители довольны качеством приготовленной пищи; им нравится качество обслуживания и вежливость персонала; тем не менее, посетители не хотели бы прийти в это кафе еще раз в связи с тем, что персонал кафе плохо относится друг к другу, работники грубо разговаривают между собой, и у посетителей создается впечатление, что персонал кафе не любит свою работу, свою организацию.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений и здоровой атмосферы в коллективе?*

#### **Кейс-задача №5**

В строительной организации диспетчер не вовремя предоставил водителю грузовой машины соответствующие документы, и водитель уехал за товаром со старыми данными. Диспетчер дозвонился до склада уже после того, как машина была загружена. Водитель не стал слушать диспетчера и перезагружать машину, что послужило причиной срыва поставок нужных материалов на объект.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

#### **Кейс-задача №6**

Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня

привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все.

*Вы – медиатор, какие действия вы должны предпринять, чтобы защитить права сторон? Вы заключаете мировое соглашение, какие пункты нужно обязательно включить в соглашение?*

### **Кейс-задача №7**

Вы — заместитель начальника отдела, все сотрудники которого — женщины. В силу своего характера или по каким-то другим причинам вы не нравитесь никому в этом отделе. Руководитель предлагает вам занять отдельный кабинет, но это будет затруднять вашу работу, так как вам необходима информация, поступающая от остальных сотрудников отдела. Как вы поступите?

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №8**

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступает тишина и общая неловкость.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации.*

*Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №9**

Вы проводите обсуждение итогов года с вашим сотрудником. Результаты его работы в общем вполне позитивные. Сотрудник, ссылаясь на это, настаивает на повышении зарплаты. Вы знаете, что в настоящее время на это отсутствуют средства. Вы говорите об этом сотруднику, возникает конфликт, сотрудник грозит написать заявление об уходе.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №10**

На участке допущен брак. Никто не признался в его совершении. Мастер заявил, что если к концу смены не будет установлен виновник, весь участок лишится премии. Перед окончанием смены один из рабочих признал свою вину и был наказан соответствующим распоряжением. Однако через два дня к мастеру пришел другой рабочий и заявил, что брак допустил в тот день именно он.

Произошла поломка оборудования. Для ее устранения потребовалось бы много времени. Один рабочий, рискуя жизнью, быстро устранил неисправность. Весь цех восторгался его поступком. Начальник цеха, узнав о случившемся, поблагодарил рабочего, а мастера освободил от работы. Как бы вы поступили на месте начальника цеха?

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №11**

На сборочном конвейере освободившееся место заняла молодая работница. Она прилагает много сил, чтобы успеть за ритмом работы ее новых подруг, но пока не может трудиться так, как остальные члены бригады, задерживая передачу деталей. Работницы стали нервничать, в бригаде начались ссоры. Что должен предпринять мастер?

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### Кейс-задача №11

Рабочий попросил у начальника отпуск на четыре дня в связи с бракосочетанием — именно такой отпуск был предоставлен ранее другому рабочему. Начальник в соответствии с законодательством разрешил выйти на работу через три дня. Рабочий самовольно прибавил еще день. Как вы отреагируете на проступок рабочего?

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### Кейс-задача №11

Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях. Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### Кейс-задача №12

Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает



обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро. Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №13**

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унизил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №14**

Вас назначили руководителем рабочей группы, отличающейся слабой сплоченностью. Что вы станете делать в этой ситуации? По каким признакам вы можете распознать неформального лидера рабочей группы? Сколько таких признаков?

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №15**

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

### **Кейс-задача №16**

Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. И так, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще более напряженными. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!»

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

### **Кейс-задача №17**

Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

### **Кейс-задача №18**

В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет бóльшую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, дает этому работнику бóльшую премию, чем остальным. Получив зарплату, все возмутились, почему им заплатили меньше, чем тому, которого они тут же обвинили в подхалимаже.

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

### **Кейс-задача №19**

В рекламном отделе газеты работают примерно 10 сотрудников. Коллектив разновозрастный и в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и симпатичной и довольно быстро находит со всеми общий язык. Через две недели после прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав координатором, то есть средним звеном между простыми менеджерами и руководителем. Она должна сообщать менеджерам об изменениях в процессе работы и новшествах, а также передавать начальству вопросы и трудности подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать менеджерами не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает менеджеров, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

### **Кейс-задача №20**

Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал. Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста. Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано. Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №21**

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное

расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с бóльшим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится, и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен, и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Кейс-задача №22**

Новая сотрудница очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и психологический климат в коллективе.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления здоровой субординации в коллективе?*

### **Кейс-задача №23**

После получения военной специальности Егора перевели в воинскую часть. Там проходил службу его земляк. Они были с ним одного года призыва, но так как земляк не служил в учебной части, то считал себя бывалым бойцом и ставил выше других. В первое время на новом месте достаточно других

проблем, кроме высокомерного товарища, но в подсознании отложилось негативное чувство к нему. Егор хотел подавить в себе неприязнь, стараясь ограничить общение с этим человеком, и ему это довольно успешно удавалось. Так прошло полгода, пока их обоих не перевели на должности командиров отделений (каждого в своем подразделении). Тут и начались сначала легкие словесные перепалки, потом крики и обоюдные оскорбления. Точкой кипения стал момент, когда старшина назначил Егора своим заместителем и в его обязанности стало входить определение солдат и сержантов в суточные наряды. Однажды Егору не хватало солдата в наряд, и он взял бойца из отделения земляка. После доведения до личного состава информации о назначении на следующие сутки сержант потребовал поменять солдата, потому что он так хочет. Егор не пошел на уступки, начался скандал, всплыло в душе накопившееся за год совместной службы, дело дошло до драки. Их разняли, но каждый остался при своем мнении. Оставшееся время до увольнения в запас каждая попытка общения заканчивалась негативно.

*Определите тип конфликта. Проанализируйте причины его возникновения. Опишите меры профилактики подобных конфликтов. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

#### **Кейс-задача №24**

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унизил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

#### **Кейс-задача №25**

В школе во время перемены между произошла ссора между Зафаром и Марией, учениками 9 классов. Зафар сделал замечание девушке по поводу внешнего вида, на что она ответила: «Не тебе судить, понаехали тут неруси...». Одноклассники, увидев надвигающегося на девушку парня, резко окликнули его и угрожающе сказали, что если он ее обидит, за нее заступится весь класс. Не в силах совладать с эмоциями, Зафар принимает решение уйти домой.

Классный руководитель была обеспокоена тем, что Зафар не пришел на следующий день в школу, родители объясняют это тем, что юноша отказывается идти в школу, не называя причин.

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта. Предложите механизмы разрешения конфликта.*

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи (кейс-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.