

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки:	Менеджмент организации и цифровой маркетинг
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара
2025

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностного и группового взаимодействия	УК-3.И-1.3-1. Знает способы и нормы социального взаимодействия	Текущий контроль - устный опрос, тесты, доклады., выполнение практических заданий. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
			Текущий контроль - устный опрос, тесты, доклады., выполнение практических заданий. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
	УК-3.И-2. Осуществляет командное взаимодействие	УК-3.И-2.У-2. Умеет определять свою роль в команде, проектировать межличностные и групповые коммуникации	Текущий контроль - устный опрос, тесты, доклады., выполнение практических заданий. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
		УК-3.И-2.У-3. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Текущий контроль - устный опрос, тесты, доклады., выполнение практических заданий. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
		УК-3.И-2.У-1. Умеет определять и корректировать командные роли, определять потребности участников команды	Текущий контроль - устный опрос, тесты, доклады., выполнение практических заданий. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Раздел 1. Введение в дисциплину Конфликтология. УК-3.И-1.3-1.

Понятие конфликта.

Основные характеристики конфликта.

Классификация конфликтов.

Типология конфликтов.

Функции конфликта.

Модели описания конфликта.

Раздел 2. Источники, причины и предпосылки возникновения конфликта. УК-3.И-2.У-2

Источники конфликтов в организации..

Причины возникновения межгрупповых конфликтов.

Причины и предпосылки организационных конфликтов:

Раздел 3. Управление конфликтами. УК-3.И-2.У-3.

Организация управления конфликтами.

Методологические принципы исследования конфликтов.

Формы завершения конфликта.

Роль сотрудников в управлении конфликтами.

Классификация медиаторов.

Социально-психологические методы урегулирования конфликта.

Нормативное регулирование конфликтов.

Раздел 4. Предупреждение и профилактика конфликтов в организации. УК-3.И-2.У-1.

Направления профилактики конфликта в организации.

Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

Технология предупреждения конфликта.

Способы воздействия на проблемную ситуацию.

Методы психокоррекции конфликтного поведения.

Программа исследования конфликтной ситуации

Раздел 5. Стратегия разрешения конфликта в организации. УК-3.И-2.У-1.

Стили поведения в конфликтной ситуации.

Способы разрешения конфликта в организации

Факторы разрешения конфликта в организации.

Программа исследования конфликтной ситуации в организации.

Оперограмма процесса управления конфликтами в организации.

Образцы ситуационных задач

Задача 1. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 2. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

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

Задача 3. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	5 баллов

2.2. Темы докладов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока. УК-3.И-1.3-1.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии. УК-3.И-2.У-2.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения. УК-3.И-2.У-3.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени. УК-3.И-2.У-1.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии. УК-3.И-2.У-2.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии. УК-3.И-1.3-1.
7. Современные проблемы развития конфликтологии. УК-3.И-2.У-1.
8. Технологии регулирования конфликта. УК-3.И-1.3-1.
9. Теории поведения личности в конфликте. УК-3.И-2.У-2.
10. Типы конфликтных личностей. УК-3.И-2.У-3.
11. Технологии рационального поведения в конфликте. УК-3.И-2.У-1.
12. Основное содержание переговорного процесса. УК-3.И-2.У-2.
13. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. УК-3.И-2.У-2.
14. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. УК-3.И-1.3-1.
15. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления. УК-3.И-2.У-1.
16. Движущие силы и мотивация конфликтов в современном обществе. УК-3.И-1.3-1.
17. Война как самый острый социальный конфликт. УК-3.И-2.У-2.
18. Конфликты в сфере искусства. УК-3.И-2.У-3.
19. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов. УК-3.И-2.У-1.
20. Конфликт и власть. УК-3.И-2.У-2.
21. Управление конфликтами в организации. УК-3.И-2.У-2.
22. Понятие семейных конфликтов и их особенности. УК-3.И-1.3-1.
23. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. УК-3.И-2.У-1.
24. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. УК-3.И-1.3-1.
25. Организация управления конфликтами и стрессами. УК-3.И-2.У-2.
26. Методы управления конфликтами. УК-3.И-2.У-3.
27. Роль руководителя в управлении конфликтами. УК-3.И-2.У-1.
28. Роль коллектива в преодолении конфликтов. УК-3.И-2.У-2.
29. Картография конфликта. УК-3.И-2.У-2.
30. Роль юмора в преодолении конфликта. УК-3.И-1.3-1.
31. Типичные конфликтные ситуации в молодежной среде. УК-3.И-2.У-1.

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

2.3. Образцы тестов

1. УК-3.И-1.3-1. Выделите один из способов управления конфликтами:

- А) разъяснение требований к работе
- Б) решение проблемы
- В) противоборство

2. УК-3.И-2.У-2. Из чего складывается конфликт?

- А) конфликтной ситуации и инцидента
- Б) конфликтной личности и конфликтной ситуации
- В) инцидента и конфликтной личности

3. УК-3.И-2.У-3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- А) нет
- Б) да

4. УК-3.И-1.3-1. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?

- А) структурные
- Б) межличностные
- В) внутриличностные
- Г) организационные

5. УК-3.И-2.У-2. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

- А) структурные
- Б) межличностные
- В) внутриличностные
- Г) организационные

6. УК-3.И-2.У-1. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?

- А) межличностное, организационное, структурное
 - Б) переговоры, компромисс, арбитраж
 - Г) формальное, неформальное, общественное
7. УК-3.И-2.У-1. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?
- А) негативные
 - Б) позитивные
 - В) могут быть как негативные, так и позитивные последствия
8. УК-3.И-1.3-1. 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
9. УК-3.И-2.У-2. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности?
- А) Сократ
 - Б) Платон
 - В) Гераклит
 - Г) Смоли
 - Д) Г.Зиммель
 - Е) Ф.Тейлор
 - Ж) Э.Мэйо
10. УК-3.И-2.У-3. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?
- А) на этапе исследования
 - Б) обдумывания
 - В) подведения итогов
11. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты?
- А) по способу решения
 - Б) по природе возникновения
 - В) по направленности воздействия
 - Г) по степени выраженности
 - Д) по количеству участников
12. УК-3.И-1.3-1. Условием возникновения конфликта является наличие:
- А) оппонентов и объекта конфликта
 - Б) конфликтной ситуации и инцидента
 - В) оппонентов и инцидента
 - К) конфликтной ситуации и объекта конфликта
13. УК-3.И-2.У-2. Определите тип конфликта в следующей ситуации:
«В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:
- А) тип Б;
 - Б) тип В;
 - В) тип А;
 - Г) тип Б и В;
 - Д) тип А и Б.
14. УК-3.И-2.У-3. тип конфликта в следующей ситуации:
«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...»:

- А) тип Б;
- Б) тип В;
- В) тип А;
- Г) тип Б и В;
- Д) тип А, Б и В.

15. УК-3.И-2.У-1. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?

- А) снисходительное отношение;
- Б) негативное отношение;
- В) менторские отношения;
- Г) нарушение этики;
- Д) нечестность и неискренность.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий

ВАРИАНТ 1

БЛОК 1 ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (УК-3.И-1.3-1.)

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

1.2. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

- а) открытым высказыванием несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновением интересов;
- в) нанесением взаимного ущерба;
- г) борьбой мнений;
- д) соперничеством по поводу какого-либо предмета.

1.3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

1.4. 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.

1.5. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

1.6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

1.7. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

1.8. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

1.9. 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.

1.10. 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?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
 б) межличностному, конструктивному;
 в) межличностному, экономическому;
 г) острому и длительному;
 д) деструктивному.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-1. УК-3.И-2.У-2. УК-3.И-2.У-3.)

2.1. УК-3.И-2.У-1. Установите соответствие между описанием и основными элементами.

1. Стороны конфликта;	а. внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).
2. Предмет конфликта;	б. то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.
3. Образ конфликтной ситуации;	в. Субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.
4. Мотивы конфликта.	г. То, из-за чего возникает конфликт.
5. Позиции конфликтующих сторон	д. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

2.2. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между видами конфликтов и вариантами субъектов конфликтов.

1. Внутриличностные конфликты	а) Субъекты конфликта, с одной стороны, личность, а с другой - группа (микрогруппа).
2. Межличностные	б) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы.
3. Конфликты «личность—группа»*	в) Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности.
4. Межгрупповые конфликты	г) Субъектами конфликта выступают две личности.

2.3. УК-3.И-2.У-3. Проанализируйте ситуацию и опишите полный алгоритм трансактного анализа, в заключении сделайте вывод.

Информация для анализа

Э. Берн заметил, что в различных ситуациях люди занимают различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). В дальнейшем сокращенно их обозначают буквами: Р, В и Д.

Поведенческие характеристики основных транзакций

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Алгоритм транзактного анализа

1. Составить матрицу:

sИ	sМ
Р	Р
В	В
Д	Д

2. Выделить субъекты МЛВ (Si — инициатор, Sm — «мишень»)

3. Уяснить, с каких позиций выступает каждый из субъектов МЛВ: Р, В, Д.

4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.

5. По матрице определить сумму расхождений в позициях.

6. Сделать вывод:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений от одного до четырех свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Пример ситуации:

1. На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

S_1	S_2
Р	Р
В	В
Д	Д

Сумма расхождений составляет четыре, что свидетельствует о наличии серьезной конфликтной ситуации между участниками переговоров.

Ситуация для анализа: Преподаватель обращается к студенту: «Почему вы пропустили последнее занятие? Немедленно, пишите объяснительную!». Студент: «Понимаете, я был на работе и вынужден был пропустить занятие».

2.4. УК-3.И-2.У-2. Проанализируйте ситуацию и предложите вариант выхода из конфликта.

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

2.5. УК-3.И-2.У-1. Ознакомьтесь с ситуацией конфликта. Проведите транзактный анализ по методике Э. Берна. Поясните свою позицию. Определите сумму расхождений в конфликте и оцените степень глубины конфликта. Предложите не менее 3-х вариантов диалога, снижающих уровень конфликта в переговорах

На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери. Ваше поведение в данной ситуации непрофессионально». Другая сторона: «Нет, мы считаем что это вы виноваты с срыве поставок, задержав предоплату, продемонстрировав несерьезное отношение к нашим договоренностям».

ВАРИАНТ 2**БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (УК-3.И-1.3-1.)**

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1К группе методов управления конфликтами относится:

- А. Социологический метод
- Б. Метод тестирования
- В. Метод картографии
- Г. Метод наблюдения
- Д. Метод эксперимента

1.2. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

1.3. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали;

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

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

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

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

- а) в США (70-80-х годах);
- б) в США (60-х годах);
- в) в Германии (70-х годах);
- г) в Австралии (80-х годах);
- д) в России (конец 80-х годов).

1.6. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

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

1.7. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

1.8. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

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

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

1.10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

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

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-1. УК-3.И-2.У-2. УК-3.И-2.У-3.)**2.1. УК-3.И-2.У-1. Установите соответствие между названием и описанием конфликта по длительности и напряженности конфликта**

1. Бурные быстротекущие конфликты.	а) Связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон.
2. Острые длительные конфликты.	б) Возникают при наличии глубоких противоречий.
3. Слабовыраженные и вялотекущие конфликты.	в) Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер.
4. Слабовыраженные и быстротекущие.	г) Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих.

2.2. УК-3.И-2.У-2 Установите соответствие между названием транзакции и описанием адекватного варианта поведения (комбинация из 3 позиций).

1. Родитель.	а) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
2. Взрослый.	б) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;
3. Ребенок.	в) требует, осуждает, учит.

2.3. УК-3.И-2.У-3. Проанализируйте ситуацию и опишите полный алгоритм транзактного анализа, в заключении сделайте вывод.

Информация для анализа

Э. Берн заметил, что в различных ситуациях люди занимают различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). В дальнейшем сокращенно их обозначают буквами: Р, В и Д.

Поведенческие характеристики основных транзакций

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Алгоритм транзактного анализа

1. Составить матрицу:

sИ	sМ
Р	Р
В	В
Д	Д

2. Выделить субъекты МЛВ (Si — инициатор, Sm — «мишень»)

3. Уяснить, с каких позиций выступает каждый из субъектов МЛВ: Р, В, Д.

4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.

5. По матрице определить сумму расхождений в позициях.

6. Сделать вывод:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений от одного до четырех свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Пример ситуации:

1. На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

$S_{и}$	$S_{м}$
Р	Р
В	В
Д	Д

Сумма расхождений составляет четыре, что свидетельствует о наличии серьезной конфликтной ситуации между участниками переговоров.

Ситуация для анализа: Мама говорит 18-ти летнему сыну: «Мой хороший, ну останься сегодня дома, пожалуйста! Сын ей отвечает на повышенных тонах: «Я тебе уже прошлый раз сказал, что сегодня я занят!».

2.4. УК-3.И-2.У-2. Проанализируйте ситуацию и предложите вариант выхода из конфликта.

Ситуация: При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

2.5. УК-3.И-2.У-1. Установите соответствие между основными элементами конфликта и их описаниями

Элементы конфликта	Описание
А. Стороны конфликта	1. Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту

Б. Предмет конфликта	2. Утвержденное мнение, которое одна сторона излагает оппозиционной стороне в ходе конфликта
В. Образ конфликтной ситуации	3. Субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.
Г. Мотивы конфликта.	4. Основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого субъекты вступают в противоборство
Д. Позиции конфликтующих сторон	5. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

ВАРИАНТ 3

БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (УК-3.И-1.3-1.)

Выбрать ОДИН правильный ответ

1.1. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

- a. необходимой мерой воздействия
- b. ошибкой
- c. привычкой
- d. ситуативной мерой воздействия

1.2. Основные причины конфликтов в организациях:

- a. распределение ресурсов
- b. взаимозависимость задач
- c. различия в целях
- d. сложные коммуникации

1.3. Конфликты позволяют выявить

- a. скрытые от глаз проблемы и процессы,
- b. разнообразные точки зрения,
- c. найти приемлемые для всех сторон их решения
- d. победителя

1.4. Конфликты стимулируют

- a. активность людей,
- b. творчество,
- c. появление новых идей,
- d. готовность к изменениям

1.5. Позиция — это:

- a. то, о чем заявляют субъекты конфликта;
- b. то, о чем диктуют субъекты конфликта;
- c. то, о чем требуют субъекты конфликта;
- d. то, о чем спорят субъекты конфликта;

1.6. Какая стратегия поведения в конфликте является наиболее продуктивной, когда ситуация угрожает существованию организации или препятствует достижению ею своих целей? а. настойчивость;

- b. компромисс;
- c. уклонение (уход);
- d. сотрудничество

1.7. Управление конфликтами — это:

- a. целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- b. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- c. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- d. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)

1.8. Что из перечисленного может выступать в качестве конфликтогена?

- a. слова;
- b. действия;
- c. мысли;
- d. бездействия.

1.9. Уступка как стратегия поведения в конфликте, выбирается тогда, когда:

- a. субъект конфликта не уверен в своих силах;
- b. высокий статус субъекта;
- c. важнее спокойствие, хорошие отношения;
- d. нет особой выгоды от конфликта;

1.10. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:

- a. склонностью к уступкам;
- b. легкостью соглашения с точкой зрения соперника;
- c. навязыванием своей точки зрения;
- d. настроенностью на выигрыш.

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-1. УК-3.И-2.У-2. УК-3.И-2.У-3.)

2.1. УК-3.И-2.У-1. Составьте оперограмму процесса управления конфликтами в отделе срочной помощи, используя таблицу. Условные обозначения:

О – отвечает за выполнение функции

У – участвует в выполнении функции

И – предоставляет необходимую информацию и исходные данные

К – контролирует

Р – принимает решение

Оперограмма процесса управления конфликтами в отделе срочной помощи

Функции	Начальник отдела	Зам. н ачальника отдела	Конфликтолог	Психолог	Социолог
1. Проведение социологических опросов и социально-психологических исследований					
2. Проведение лекций и семинаров в подразделениях					
3. Обеспечение руководителей подразделений					

литературой по конфликтам					
4. Информирование работников об общих рекомендациях по разрешению конфликтов					
5. Информирование работников об их социально-экономическом положении на текущий момент					

2.2. УК-3.И-2.У-2. Любая социальная и правовая норма, имеют несколько каналов воздействия на поведение людей: соотнесите нормы с их содержанием

А. информационная	1. норма предлагает индивидууму варианты поведения, одобряемые государством, предупреждает о последствиях того или иного поступка
Б. ценностная	2. норма декларирует ценности, признаваемые обществом и государством
В. принудительная	3. норма обладает силой принуждения в отношении тех, кто игнорирует ее требования

2.3. УК-3.И-2.У-3 Современная психологическая литература выделяет систему способов управления конфликтами: соотнесите их с содержанием

А. внутренней рационализации	1. объяснить или даже оправдать (самому себе) действия, поведение «трудного» партнера какими-либо обстоятельствами, хотя бы его неадекватностью
Б. внешней рационализации	2. объяснить или даже оправдать ему самому действия, поведение «трудного» партнера какими-либо обстоятельствами
В. самовнушения	3. Например: «Смени пластинку!», «Улыбнись самому себе!», «Вспомни приятного человека»
Г. зеркала	4. сделать так, чтобы «трудный» с помощью своего партнера посмотрел на себя со стороны
Д. постановка вопроса	5. постановка закрытых (требующих ответов — «да» или «нет») вопросов в определенной последовательности
Е. замещенной фантазии	6. снятие напряжения посредством разрядки через воображение

2.4. УК-3.И-2.У-2. В процессе переговоров партнеры обсуждают проблемы, требующие решения, взаимного согласия для достижения приемлемого результата. Решение проблемы осуществляется поэтапно: соотнесите этапы с содержанием

А. 1-й этап - подготовительный,	1. Сбор информации, диагностика конфликтной проблемы, информация об участниках, исследование причин, последствий
Б. 2-й этап — предварительный анализ	2. Анализ возможностей решения конфликтной проблемы, уточнение данных, имеющейся информации, определение интересов и эмоционального содержания конфликта, опасений сторон, подготовка атмосферы для делового, конструктивного, благожелательного обсуждения
В. 3-й этап — собственно переговоры	3. Обсуждение, беседа, взаимный обмен информацией, взглядами, мнениями, предложениями, определение вариантов решения конфликтной проблемы
Г. 4-й этап — определение взаимоприемлемых вариантов	4. Формирования соглашения по принятию решения

решения проблемы	
Д. 5-й этап — уточнение деталей по соглашению и их согласование	определение сроков выполнения, распределение обязанностей и установление форм контроля за реализацией соглашения

2.5. УК-3.И-2.У-1. С целью получения информации, необходимой для диагностики и управления конфликтами используются следующие методы: соотнесите метод с его содержанием

А. структурнофункциональный метод	1. определение основных структурных элементов конфликта (конфликтного взаимодействия): объект и предмет конфликта, стороны конфликта (состав участников) позиции конфликтующих сторон, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, уровень напряженности взаимодействия участников конфликта. функции каждого из элементов определяется его ролью в конфликте
Б. процессуально-динамический метод	2. изучение различных стадий (этапов) развития конфликта (предконфликтная ситуация, открытый конфликт, инцидент, эскалация конфликта, завершение конфликта, постконфликтный период). Динамика конфликта может проявиться как в его эскалации, так и в постепенном угасании
В. метод типологизации	3. группировка и классификация типов конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный») и форм конфликтного взаимодействия (когнитивные; ценностно-ориентационные; эмоциональные; оценочные; поведенческие)
Г. прогностический метод	4. описание возможных вариантов возникновения конфликтов, развития конфликтного взаимодействия, а также оптимальных путей и средств урегулирования конфликтов
Д. метод математического моделирования	5. исследование конфликтов с помощью их реальных или идеальных математических моделей
Е. разрешительный метод	6. рассмотрение возможных стратегических и тактических вариантов урегулирования конфликтов (например, стратегии конфликтного поведения по К.Томасу и Р.Киллмену)

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»