

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 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: | 2026 |

Самара
2026

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 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_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» |