

**Уральский социально-экономический институт  
(филиал) Образовательного учреждения  
профсоюзов высшего образования  
«Академия труда и социальных отношений»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам.директора по УВР УрСЭИ (филиал)  
ОУП ВО «АТиСО»

\_\_\_\_\_ О.В. Зубкова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Конфликтология**

**Направление подготовки**

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

**Профиль подготовки**

Реклама и связи с общественностью

**Квалификация выпускника**

**«Бакалавр»**

Кафедра: гуманитарных, естественнонаучных и математических дисциплин

**Разработчики программы:**

---

## Оглавление

1.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
1.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине. ....	4
1.2	Результаты освоения образовательной программы: .....	4
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
3.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	5
4.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ; .....	5
4.1	Содержание дисциплины (модуля).....	5
4.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий .....	8
5.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	10
6.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	11
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ);.....	11
8.	РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	12
9.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	12
10.	ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	14
11.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	14
12.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	15
	Приложение №1 к разделу № 6 .....	16
	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	16
6.1	ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	16
6.2	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....	16
6.3	ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	18
	Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине .....	19
	Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной	

	аттестации по дисциплине .....	19
<b>6.4</b>	<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>23</b>

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целями (целью) изучения дисциплины являются (является).

### Цель:

сформировать представления о сущности конфликтов, основных функциях и типах конфликтов, возникающих в различных сферах человеческого взаимодействия, выявление основных принципов и методов управления организационными конфликтами.

### Задачи:

- рассмотреть комплекс вопросов, о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов;
- дать представление о методах и способах разрешения и предотвращения конфликтов;
- научить анализировать основные психологические характеристики личности с точки зрения формирования стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- сформировать необходимые навыки управления поведением в условиях конфликта.

### 1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

#### Универсальных:

**УК-3.** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

**УК-5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

### 1.2 Результаты освоения образовательной программы:

**УК-3** - Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий.

*В результате освоения компетенции УК-3 студент должен:*

- а) знать** принципы социального взаимодействия;
- б) уметь** осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- в) владеть** навыками реализации своей роли в команде с учетом принципов бесконфликтности.

**УК-5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

*В результате освоения компетенции УК-5 студент должен:*

- а) знать** социальные, исторические, этические и философские причины возникновения конфликтов;
- б) уметь** воспринимать межкультурное разнообразие общества;
- в) владеть** навыками бесконфликтного осуществления профессиональной деятельности с учетом социальной, этической, культурной специфики коллектива.

### *В результате изучения дисциплины бакалавр должен:*

#### *Знать:*

- основные положения конфликтологии;
- функции, структуру и динамику конфликта в коллективе;
- современные технологии разрешения конфликтов;
- принципы бесконфликтного руководства;

#### *Уметь:*

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- разбираться в основных типах конфликтов;
- различать стадии развития конфликта;
- понимать и оценивать позиции различных участников и сторон конфликтных взаимодействий;
- анализировать взаимоотношения в коллективе;

*Владеть:*

- навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе;
- развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров;
- навыками противостояния манипуляции;
- методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов;
- методами оптимизации сотрудничества людей в организациях.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно ФГОС и ОПОП по направлению 42.03.01 Реклама и связи с общественностью дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (**Б1.В.08**).

Изучение курса базируется на знаниях следующих дисциплин: «Социология массовых коммуникаций», «Культурология» предшествует дисциплинам «Внутренние коммуникации», «Психология массовых коммуникаций».

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Таблица 3.1

Объем дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы обучения	Для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных един/часов)</b>	<i>3/108</i>	<i>3/108</i>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>		
Аудиторная работа (всего)	<i>36</i>	<i>16</i>
в том числе:	-	-
Лекции	<i>18</i>	<i>8</i>
Семинары, практические занятия	<i>18</i>	<i>8</i>
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>72</i>	<i>88</i>
Вид промежуточной аттестации (зачет)	<i>Зачет (0)</i>	<i>Зачет (4)</i>

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### 4.1 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта.

Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

### **Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов**

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы (Э. Берн). Поведенческие характеристики основных транзакций (Родитель, Взрослый, Ребенок). Алгоритм транзактного анализа.

### **Тема 3. Поведение личности в конфликте**

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.). Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа. Приемы общения с конфликтными личностями.

### **Тема 4. Технологии разрешения конфликтов**

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Пруитт). Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

### **Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте**

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

### **Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов**

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

### **Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство**

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны - как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

### **Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов**

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Тема 9. Управление межличностными конфликтами**

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта.

### **Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов**

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность - группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность - группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

#### **Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов**

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.

#### **4.2. Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

№ п/ п	Название раздела, темы	Очная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия				
1	Социально-психологическая характеристика конфликта	8	1		1	6		УК-3, УК-5	Л.1-6
2	Механизмы возникновения и развития конфликтов	8	1		1	6		УК-3, УК-5	Л.1-6
3	Поведение личности в конфликте	8	1		1	6		УК-3, УК-5	Л.1-6
4	Технологии разрешения конфликтов	10	2		2	6		УК-3, УК-5	Л.1-6
5	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	10	2		2	6		УК-3, УК-5	Л.1-6
6	Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	11	2		2	7		УК-3, УК-5	Л.1-6
7	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	11	2		2	7		УК-3, УК-5	Л.1-6



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8	Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов	9	1		1	7		УК-3, УК-5	Л.1-6
9	Управление межличностными конфликтами	11	2		2	7		УК-3, УК-5	Л.1-6
10	Способы разрешения групповых конфликтов	11	2		2	7		УК-3, УК-5	Л.1-6
11	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	11	2		2	7		УК-3, УК-5	Л.1-6
	Зачет	0					0		
	Всего часов	108	18		18	72	0		
	Зачетные единицы	3							

**Форма контроля: зачет**

Таблица 4.2

№ п/п	Название раздела, темы	Заочная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия				
1	Социально-психологическая характеристика конфликта	9	1			8		УК-3, УК-5	Л.1-6
2	Механизмы возникновения и развития конфликтов	9	1			8		УК-3, УК-5	Л.1-6
3	Поведение личности в конфликте	9			1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
4	Технологии разрешения конфликтов	9			1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
5	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	9			1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
6	Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов	10	1		1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
7	Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство	10	1		1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
8	Основные способы	10	1		1	8		УК-3,	Л.1-6

	разрешения внутриличностных конфликтов							УК-5	
9	Управление межличностными конфликтами	10	1		1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
10	Способы разрешения групповых конфликтов	10	1		1	8		УК-3, УК-5	Л.1-6
11	Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов	9	1			8		УК-3, УК-5	Л.1-6
	Зачет	4					4		
	Всего часов	108	8		8	88	4		
	Зачетные единицы	3							

**Форма контроля: зачет**

### **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий – расчетно-аналитическая работа по индивидуальному учебному заданию;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение материалов специализированных сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов (электронных учебников, методических материалов, представленных на сайте УрСЭИ), программных компьютерных программ;

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в программной оболочке Moodle – по темам, вынесенным на самостоятельное изучение;
- выполнение практических заданий в индивидуальном учебном задании;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса.

Указания и задания по самостоятельной работе выдаются на практических занятиях с учетом индивидуального уровня освоения материала студентом.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология» включает самостоятельное изучение англоязычных источников информации по темам занятий:

#### **Темы самостоятельной работы:**

1. Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
2. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта.
3. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
4. Стимулирование конфликта, его формы и средства.
5. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта.

6. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
7. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов.
8. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
9. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
10. Понятие межличностного конфликта и его структура.
11. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов: Мотивационный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др.
12. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.
13. Межличностные конфликты и межличностные отношения.
14. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты.
15. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов.
16. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование.
17. Предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **Основная литература**

1. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие: [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 06.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст: электронный.
2. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под общ. ред. Ф.И. Шаркова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 238 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 06.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст: электронный.
3. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 282 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573162> (дата обращения: 06.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03557-9. – Текст: электронный.

### **Дополнительная литература**

4. Методологические основы конфликтологии: учебное пособие (практикум): [16+] / авт.-сост. Н.В. Осипова; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2019. – 104 с.: схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596302> (дата обращения: 06.10.2020). – Текст: электронный.

5. Семенов, В. А. Конфликтология: учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — ISBN 978-5-4486-0417-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html> (дата обращения: 06.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Кузьмина, Т. В. Конфликтология: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 06.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### 8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
Профессиональные базы данных		
1.	<a href="http://www.conflictology.narod.ru/">http://www.conflictology.narod.ru/</a>	Аналитика конфликта
2.	<a href="http://www.conflictology.spb.ru/">http://www.conflictology.spb.ru/</a>	Практическая психология в России
3.	<a href="http://www.gumer.info/">http://www.gumer.info/</a>	Библиотека Гумер - гуманитарные науки
4.	<a href="http://www.psychology.ru/">http://www.psychology.ru/</a>	Научные статьи по конфликтологии

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебным планом дисциплины «Конфликтология» предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций, самостоятельная работа студента.

В процессе освоения дисциплины «Конфликтология» используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

На лекциях студенты получают основы базовых знаний по изучаемой дисциплине. Студент должен кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяемые преподавателем, обозначить материал, который вызывает трудности, сформулировать к нему вопросы и в конце лекции задать их преподавателю.

На семинарских занятиях контролируется уровень восприятия, знания и качество работы студентов с лекционным материалом, учебниками, нормативными актами, развитие навыков решения практических заданий, конкретных профессиональных ситуаций.

Большое место в учебном плане отведено самостоятельной работе студентов. По итогам самостоятельной работы у студента должен выработаться навык исследования конкретного вопроса в рамках дисциплины и представления самостоятельных выводов на основе изучения учебного, нормативного материала и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- решение индивидуальных вариантов практических заданий;
- выполнение заданий в форме компьютерного тестирования;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов сайте УрСЭИ .

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в Qwest, Moodle;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса;

Указания по самостоятельной работе размещены в «Методических указаниях» на сайте УрСЭИ.

Результаты работы студентов подводятся в ходе их текущей и промежуточной аттестации. Рабочая программа учебной дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. *Текущая аттестация* проводится по разделам курса и имеет целью проверить уровень владения изученным материалом или степень сформированности отдельных навыков. Она отражает посещение студентами лекций и работу на семинарских занятиях. В случае, если студент не прошел текущую аттестацию, он не будет допущен к зачету. Промежуточная аттестация проводится в виде зачета за весь курс обучения.

### **Методические указания по подготовке к зачету**

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Зачёт как высшая форма контроля знаний оценивается по пятибалльной системе.

Условием успешной сдачи экзамена являются учебная дисциплина, владение материалом лекционного курса, систематическая работа на практических занятиях, полное, точное и своевременное выполнение заданий, предусмотренных учебным планом, самостоятельная подготовка студента. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии является повторение, обобщение и систематизация материала, изученного в курсе дисциплины.

В основу подготовки к Зачёту должна быть положена программа дисциплины. Рекомендуется сначала внимательно просмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы.

В процессе подготовки анализируются и систематизируются знания, накопленные при изучении дисциплины: данные учебника, записи лекций, конспекты источников, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др. Закончив работу над темой, необходимо ответить на контрольные вопросы для самопроверки.

Консультации, которые проводятся в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения возникших

трудностей. Консультация предполагает основательную предварительную подготовку, в противном случае она не принесет нужного результата.

При подготовке к зачёту рекомендуется придерживаться следующих правил:

- подготовьте свое рабочее место, установите четкий ритм работы, разумно чередуйте труд и отдых;
- вспомните все, что знаете по данной теме, запишите в виде плана или тезисов;
- подготавливая ответ по теме, выделите основные мысли в виде тезисов и подберите к ним в качестве доказательства главные факты, ответ должен быть кратким и содержательным;
- разумно используйте консультации, подготовьте конкретные вопросы, вызвавшие затруднения в ходе самостоятельной работы;
- взвешенная самооценка – ценный ресурс, избегайте как излишней самоуверенности, так и недооценки своих способностей и знаний;
- связывайте свои знания по предмету с современностью, с практикой, с другими дисциплинами.
- получив билет, обдумайте вопросы, уточните их смысл, набросайте план ответа;
- отвечая, свободно излагайте вопрос, демонстрируйте общую и специальную эрудицию.

**10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ  
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

№ п/п	Название программы/Системы	Описание программы/Системы
1.	<a href="http://consultant.ru/">http://consultant.ru/</a>	справочно-информационная система Консультант Плюс
2.	<a href="http://garant.ru/">http://garant.ru/</a>	справочно-информационная система «Гарант».

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных презентационным оборудованием (компьютер, имеющий выход в Интернет, мультимедийный проектор, экран, акустические системы), доской, рабочими учебными столами и стульями.

При необходимости занятия проводятся в компьютерных классах, оснащенных доской, экраном, рабочими учебными столами и стульями, персональными компьютерами, объединенными в локальные сети с выходом в Интернет, с установленным лицензионным программным обеспечением, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, акустическая система и пр.).

При проведении практических занятий с использованием индивидуальных учебных заданий студенты должны быть обеспечены калькуляторами.

Для лиц с ОВЗ. В учебных помещениях возможно оборудование специальных учебных мест, предполагающих увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. В аудитории хорошее освещение, в соответствии с требованиями СЭС.

В случае обучения слабослышащих обучающихся аудитории по необходимости оборудуются аудиотехникой (микрофонами, динамиками, наушниками или головными телефонами, диктофонами).

**12. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Конфликтология» используются следующие

образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

## Приложение №1 к разделу № 6

## Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

## 6.1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Этапами формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы являются семестры.

№ п/п	Код формируемой компетенции и ее содержание	Этапы (семестры) формирования компетенции в процессе освоения ОПОП	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	<b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	5 семестр	4 курс
2	<b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	5 семестр	4 курс

## 6.2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

В зависимости от количества баллов оценивание компетентности студента оценивается по уровням: от 3 до 4 баллов - «минимальный уровень», от 5 до 7 баллов - «базовый уровень», от 8 до 9 баллов - «высокий уровень».

*Описание показателей и критериев оценивания компетенций*

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
<b>Понимание смысла компетенции</b>	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл) Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины</b>	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл)	Минимальный уровень
	Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла)	Базовый уровень
	Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)	Высокий уровень
<b>Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины</b>	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл)	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла)	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам. (3 балла)	Высокий уровень

*Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»*

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Зачтено	<p>Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины.</p> <p>В ответе используется научная терминология.</p> <p>Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное.</p> <p>Умеет делать выводы без существенных ошибок.</p> <p>Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Количество баллов за освоение компетенций от 3 до 9.</p>
2	Не зачтено	<p>Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины.</p> <p>В ответе не используется научная терминология.</p> <p>Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками.</p>

		<p>Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины.</p> <p>Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3.</p> <p>Отказ от ответа или отсутствие ответа.</p>
--	--	--

**Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:**

<i>Категории студентов</i>	<i>Виды оценочных средств</i>	<i>Форма контроля и оценки результатов обучения</i>
С нарушением слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету.	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы.

### **6.3 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Конфликтология» характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

**Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине**

1. Типологии конфликтов.
2. Техники активного слушания.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
5. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
6. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.
7. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями.
8. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

9. Формулы конфликта.
10. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри.
11. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
12. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина.
13. Модель арбитража.
14. Алгоритм трансактного анализа.
15. Интерактивный аспект общения и его функции в конфликте.
16. Динамика конфликта.
17. Применение манипулятивных технологий в переговорном процессе.
18. Основные причины межличностных конфликтов в организации.
19. Технологии рационального поведения в конфликте
20. Основные формы разрешения конфликта с помощью третьей стороны.
21. Технологии управления стрессом.
22. Внутриличностный конфликт.
23. Характеристика конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
24. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).
25. Условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию компромисса, стратегию сотрудничества.
26. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
27. Мотивационные конфликты по Курту Левину
28. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
29. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
30. Акцентуированные личности и их поведение в конфликте.
31. Основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
32. Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга
33. Конфликт с точки зрения трансактного анализа. Поведенческие характеристики основных трансакций
34. Стратегии поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждой из стратегий.
35. Манипуляции в конфликтных ситуациях.
36. Правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
37. Источники и классификация конфликтов в сфере управления.
38. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
39. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.
40. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
41. Разрешение управленческих конфликтов.
42. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
43. Понятие групповых конфликтов и их структура.
44. Приемы общения с конфликтными личностями.
45. Особенности конфликта между лидером и группой и конфликта между рядовым членом группы и группой.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в п.6.2.

**Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

**ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ВАРИАНТ 1**

Компетенция	Вопрос	Ключ
-------------	--------	------

<p><b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p>1. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту:                      а) конфликтоген;                      б) инцидент;                      в) конфликтная ситуация;                      г) эскалации</p>	
	<p>2. Бесконфликтная модель общества принадлежит ...                      а) учению К. Маркса о конфликте;                      б) учению о конфликте Георга Зиммеля;                      в) теории социального действия Талкотта Парсонса;                      г) концепции социал-дарвинизма;                      д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;                      е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа</p>	
	<p>3. Идея о естественной агрессивности человека, которая проявляется в разного рода конфликтах, принадлежит.....                      а) учению К. Маркса о конфликте;                      б) учению о конфликте Георга Зиммеля;                      в) теории социального действия Талкотта Парсонса;                      г) концепции социал-дарвинизма;                      д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;                      е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа</p>	
	<p>4. Конфликт представляет собой ....                      а) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости;                      б) открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости;                      в) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости</p>	
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>5. Теоретик, абсолютизовавший положительные функции конфликта:                      а) Карл Маркс;                      б) Георг Зиммель;                      в) Талкотт Парсонс;                      г) Ральф Дарендорф;                      д) Льюис Козер</p>	
	<p>6. Автор точки зрения, что именно в конфликте находится творческое ядро всяких сообществ и</p>	

	<p>возможность свободы, а также вызов рациональному овладению и контролю над социальными проблемами.</p> <p>а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер</p>	
	<p>7. Автор точки зрения, что конфликт – это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте.</p> <p>а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер</p>	
	<p>8. Теория, усматривающая источник конфликта в порочном устройстве самого общества, благодаря которому одни имеют возможность присваивать результаты труда других:</p> <p>а) учение К. Маркса о конфликте; б) учение о конфликте Георга Зиммеля; в) теория социального действия Талкотта Парсонса; г) концепция социал-дарвинизма</p>	

**ВАРИАНТ 2**

Компетенция	Вопрос	Ключ
<p><b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p>1. Тезис о всеобщности и универсальности конфликта и о том, что конфликты и борьба за выживание между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивая процесс общественного развития принадлежит ...</p> <p>а) Герберту Спенсеру; б) Ральфу Дарендорфу; в) Талкотту Парсонсу; г) Карлу Марксу; д) Льюису Козеру</p>	
	<p>2. Автор точки зрения, что тот, кто умеет справиться с конфликтами путем их признания и регулирования, тот берет под свой контроль ритм истории. Тот, кто упускает такую возможность, получает этот ритм себе в противники.</p> <p>а) Карл Маркс; б) Георг Зиммель; в) Талкотт Парсонс; г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер</p>	
	<p>3. Автор точки зрения, что социальный конфликт рассматривается как некая патология в существовании социальной системы</p> <p>а) Карл Маркс;</p>	

	<p>б) Георг Зиммель;                  в) Талкотт Парсонс;                  г) Ральф Дарендорф;                  д) Льюис Козер</p>	
	<p>4. Конфликтология – это ...                  а) наука, которая изучает конфликты и ищет способы их урегулирования или разрешения ;                  б) система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими;                  в) система знаний о конфликтах и способах их разрешения;                  г) наука о механизмах возникновения и урегулирования конфликтов</p>	
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>5.... впервые высказал предположение, что конфликт нередко вовлекает не две стороны, как принято считать, а три.                  а) Карл Маркс;                  б) Георг Зиммель;                  в) Талкотт Парсонс;                  г) Ральф Дарендорф;                  д) Льюис Козер</p>	
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>6. Направление, которому принадлежит ориентация на статус-кво, социальный порядок, консенсус, социальную интеграцию и сплоченность, солидарность, удовлетворение потребностей и актуальность:                  а) учению К. Маркса о конфликте;                  б) учению о конфликте Георга Зиммеля;                  в) теории социального действия Талкотта Парсонса;                  г) концепции социал-дарвинизма;                  д) концепции позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;                  е) конфликтной модели общества Ральфа Дарендорфа</p>	
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>7. Основной социальный закон – это стремление каждой социальной группы подчинять себе каждую другую социальную группу, встречающуюся на ее пути, стремление к порабощению, господству. Автор данной точки зрения ...                  а) Людвиг Гумплович;                  б) Ральф Дарендорф;                  в) Талкотт Парсонс;                  г) Карл Маркс;                  д) Льюис Козер</p>	
<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>8. Источником социальных конфликтов служит противоречие между формами общественной жизни и индивидами, составляющими общество. Автор данной точки зрения ...                  а) Карл Маркс;                  б) Георг Зиммель;                  в) Талкотт Парсонс;</p>	

	г) Ральф Дарендорф; д) Льюис Козер	
--	---------------------------------------	--

#### Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

#### 6.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Форма билета для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

**УРАЛЬСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)  
Образовательного учреждения профсоюзов  
высшего образования  
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

*Социально - экономический факультет  
42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
профиль «Реклама и связи с общественностью»  
Для очной и заочной формы обучения  
Дисциплина: «Конфликтология»*

#### Билет к зачету № 1

1. Типологии конфликтов.
2. Характеристика конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.

Утверждено на заседании кафедры ГЕМД, протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

Зав. кафедрой ГЕМД \_\_\_\_\_

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (п.6.2.).

#### Проверка сформированности компетенций:

**УК-3. СПОСОБЕН ОСУЩЕСТВЛЯТЬ СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СВОЮ РОЛЬ В КОМАНДЕ**

#### Задание 1. Ситуационные задачи

##### Вариант 1.

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение

в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Проанализируем эту ситуацию.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

### Вариант 2.

Начальник отдела покритиковал своего сослуживца по чисто производственным вопросам. После работы, как обычно, они возвращались вместе домой, т.к. жили по соседству. Начальник заметил, что служебные замечания сослуживец принял как личную обиду и желание то ли подсидеть, то ли дискредитировать его...

1. В чем состоит причина данного межличностного конфликта?
2. Как можно преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию?
3. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Проанализируем эту ситуацию.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

### Задание 2. Тесты по тематике «Общие вопросы истории и теории конфликта»

#### Вариант 1.

1. Общие закономерности возникновения конфликтов их развития и завершения – это:
  - а) объект конфликтологии;
  - б) предмет конфликтологии.
2. Первая «волна» публикаций по проблеме конфликта проявляется в:



- а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
- б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
- в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).

3. Изучая конфликт необходимо стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его под-структурами – это принцип:

- а) развития;
- б) всеобщей связи;
- в) системного подхода;
- г) принцип преемственности.

4. Выявление узких мест в методике исследования конфликтов проводится на этапе анализа конфликтов:

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;
- д) сбор первичной информации.

5. Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в расчленении изучаемого предмета на составные части – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

6. Опросник предназначенный для определения индивидуального уровня агрессивности личности – это:

- а) опросник А.Басса – А.Дарки;
- б) личностный опросник Г.Айзенка;
- в) опросник К.Томаса.

7. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

8. Среди субъективных причин конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» выделяют: низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие – это:

- а) управленческие причины;
- б) личностные причины.

9. Эскалация конфликта свойственна:

- а) латентному периоду (предконфликтный период);
- б) открытому периоду;
- в) латентному периоду (послеконфликтный период).

10. Внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания – в рамках:

- а) гуманистической психологии;
- б) когнитивной психологии;
- в) бихевиоризма.

11. Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

- а) мотивационный конфликт;

- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

12. Внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования – это:

- а) конструктивные последствия внутриличностных конфликтов;
- б) деструктивные последствия внутриличностных конфликтов.

13. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

## Вариант 2

1. Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

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

2. Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж;
- б) бунт;
- в) смута.

3. Конфликты в основе которых находятся противоречия во взглядах, установке людей на самые разные проблемы жизни общества, государства – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-политические конфликты;
- в) идеологические конфликты.

4. Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий – это:

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) конструктивный конфликт;
- г) смещенный конфликт.

5. Медиатор – это:

- а) третья сторона в конфликте;
- б) лицо, подталкивающее участников к конфликту;
- в) лицо, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее

различные пути обеспечения и охраны участников.

6. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является:

- а) избегание;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

7. Тенденция благоприятствовать членам собственной группы в противовес другой группы – это:

- а) конфликт интересов;
- б) внутригрупповой фаворитизм.

8. Вид межгруппового трудового конфликта, заключающийся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвигени-

ем требований экономического, социального и политического характера – это:

- а) саботаж;
- б) забастовка.

9. Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

- а) психофизиологический фактор;
- б) когнитивный фактор;
- в) мотивационный фактор;
- г) социально-психологический фактор.

10. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению – это:

- а) управление конфликтом;
- б) разрешение конфликта;
- в) урегулирование конфликта.

11. Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии - это:

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

12. Переговоры проводящие с целью перевода конфликтных отношений более конструктивному общению оппонентов:

- а) переговоры о перераспределении;
- б) переговоры о создании новых условий;
- в) переговоры о нормализации.

13. Тактический прием на переговорах, применяемый в случае очень медленного приоткрывания собственной позиции – это:

- а) «затяжка»;
- б) «выживание»;
- в) «салями».

## **УК-5. СПОСОБЕН ВОСПРИНИМАТЬ МЕЖКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ОБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНО-ИСТОРИЧЕСКОМ, ЭТИЧЕСКОМ И ФИЛОСОФСКОМ КОНТЕКСТАХ**

### **Задание 1. Ситуационные задачи**

#### **Вариант 1.**

Отсутствие ясности в общении представляет опасность. В качестве примера можно привести начальника, который требует что-то у своего подчиненного, но дает ему неясные инструкции (или инструкции, которые подчиненный не понимает до конца). Начальник не требует подтверждения того, что инструкции поняты правильно. Подчиненный не говорит о том, что ему не все ясно, т.к. боится критики со стороны начальства. В результате работа будет сделана неправильно, что приведет к скандалу, потере работы или даже судебному процессу.

В чем причина данного конфликта?

Как должны были вести себя начальник и подчиненный, чтобы избежать конфликта?

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

### Вариант 2.

Конфликты часто порождаются скрытыми нуждами и желаниями, которые не удовлетворяются. При поверхностном рассмотрении может показаться, что конфликтная ситуация не связана с этими нуждами и желаниями.

*Пример:* Двое молодых людей, занимающих равное положение служащих, хотят получить более высокую должность в компании. Это может привести к взрыву враждебности, которая ухудшит производительность труда. Как эффективнее предотвратить надвигающийся конфликт: примиряя интересы или примиряя позиции конфликтующих?

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Классифицируйте данный конфликт.

### Задание 2. Тесты по тематике «Конфликты в организациях»

#### Вариант 1

1. «...может изменяться в результате своего собственного развития, кроме того, его границы могут уточняться в связи с более глубоким проникновением науки в суть исследуемых явлений» - это:

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии;
- в) конфликт.

2. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках социологии и правоведения в:

- а) I период истории развития конфликтологии (до 1924 г.);
- б) II период истории развития конфликтологии (1924-1990 г.г.);
- в) III период истории развития конфликтологии (1990 г. – настоящее время).

3. Принцип, требующий максимально полного знания конфликтологом всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип преемственности;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип междисциплинарности.

4. Важную роль на одном из этапов анализа конфликтов играет выборка.

На каком?

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;

- д) сбор первичной информации.
5. Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в соединении составных элементов изучаемого предмета и его свойств – это:
- а) анализ;
  - б) синтез;
  - в) обобщение.
6. Опросник, предназначенный для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях – это:
- а) опросник А.Басса – А.Дарки;
  - б) личностный опросник Г.Айзенка;
  - в) опросник К.Томаса.
7. Слово, действие (бездействие) которое может привести к конфликту – это:
- а) инцидент;
  - б) конфликтная ситуация;
  - в) конфликтоген.
8. Такие причины конфликтов по вертикали как: субординационный характер отношений, разбалансированность рабочего места, недостаточная обеспеченность управленческих решений и т.п. относят к:
- а) объективным причинам;
  - б) субъективным причинам.
- 8 Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства – это:
- а) эскалация конфликта;
  - б) сбалансированное противодействие.
9. Внутриличностный конфликт, определяемый как потеря смысла жизни, трактуется в рамках:
- а) логотерапии;
  - б) бихевиоризма;
  - в) интеракционизма.
10. Конфликт между стремлениями к обладанию и к безопасности – это:
- а) мотивационный конфликт;
  - б) нравственный конфликт;
  - в) ролевой конфликт;
  - г) конфликт неадекватной самооценки.
11. При данной стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение, что дает им возможность найти приемлемый для всех выход:
- а) стратегия приспособления;
  - б) компромисс;
  - в) сотрудничество.
12. Борьба за признание достижений и способностей отдельного человека или какой-либо общности – это:
- а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.
13. Целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста:
- а) смута;
  - б) бунт;
  - в) восстание

**Вариант 2**

1. Конфликты, в основе которых лежат нарушения в области взаимоотношений – это:
  - а) экономические конфликты;
  - б) социально-психологические конфликты;
  - в) социально-бытовые конфликты.
2. Конфликт, возникающий на ложном основании, когда истинная причина скрыта - это:
  - а) конструктивный;
  - б) случайный;
  - в) смещенный.
3. Лицо, организация или государство, подталкивающее одного или нескольких участников к конфликту – это:
  - а) медиатор;
  - б) подстрекатель;
  - в) организатор.
4. Преодолевающая препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива конфликт выполняет:
  - а) социально-интеграционную функцию;
  - б) сигнальную функцию;
  - в) инновационную функцию.
5. Работа, направленная на обоснованное предположение о возможном возникновении конфликта в будущем – это:
  - а) управление конфликтом;
  - б) прогнозирование конфликтов;
  - в) профилактика конфликтов.
6. Устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента – это:
  - а) эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности;
  - б) волевой компонент конфликтоустойчивости личности;
  - в) познавательный компонент конфликтоустойчивости личности.
7. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, но окончательное решение остается за оппонентами – это:
  - а) арбитр;
  - б) посредник;
  - в) помощник;
  - г) наблюдатель.
8. Переговоры, направленные на временное соглашение о прекращении противоборств – это:
  - а) переговоры о преодолении действующих соглашений;
  - б) переговоры о перераспределении;
  - в) переговоры о создании новых условий.
9. Тактический прием на переговорах, выражающийся в стремлении участника сначала выслушать мнение оппонента, чтобы затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать свою позицию – это:
  - а) «затяжка»;
  - б) «выжидание»;
  - в) «салями».
10. Ситуации, связанные с заметно меняющимися условиями, в которых

протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи или угроза сохранности техники, оборудования, жизни человека – это:

- а) проблемные ситуации;
- б) критические (аварийные) ситуации;
- в) экстремальные ситуации.

11. Профиль личности с повышенной тенденцией к свободе, характеризующийся нетерпимостью по отношению к коллегам – это:

- а) гипердоминантный;
- б) гипернезависимый.

12. Вид конфликтогена, проявляющийся в излишней уверенности в своей правоте – это:

- а) хвастовство;
- б) категоричность;
- в) прямые проявления превосходства.

13. Принцип, показывающий необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной обстановки в конкретном коллективе – это:

- а) принцип развития;
- б) принцип всеобщей связи;
- в) принцип исторического подхода;
- г) принцип объективности.

#### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра ГЕМД	И.О. Тимофеева		10.06.2020
2	Библиотека	Г.В. Шпакова		10.06.2020
3	Учебно-методический отдел	М.О. Дерябичева		10.06.2020