

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управле-  
ния –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**АДАптированная программа бакалавриата**

**Психологическое консультирование**

---

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и  
обучающихся инвалидов**

**Б1.О.36 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

**Автор-составитель:**

Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии

Дроздова Ю.А.

---

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии  
доктор социологических наук, доцент

А.Л.Кузеванова

---

*(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)*

РПД Б1.О.36 «Конфликтология» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2021 года № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....</b>	<b>4</b>
1.1. Осваиваемые компетенции.....	4
1.2. Результаты обучения.....	4
<b>2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....</b>	<b>5</b>
<b>3.Содержание и структура дисциплины.....</b>	<b>5</b>
3.1. Структура дисциплины.....	5
3.2 Содержание дисциплины (модуля).....	6
<b>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....</b>	<b>8</b>
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	8
4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8
<b>5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Методические материалы по освоению дисциплины.....</b>	<b>16</b>
<b>7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....</b>	<b>21</b>
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	21
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	21
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.....	21
<b>8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....</b>	<b>22</b>

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина Б1.О.36 «Конфликтология» обеспечивает овладение следующими компетенциями

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-8	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	ОПК-8.5	Способность проводить социально-психологическую психодиагностику группы, на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

### 1.2. Результаты обучения

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп (результаты форсайт-сессии от 01.03.2016, утв. протоколом кафедры психологии №11 от 04.03.2016 г.). Профессиональное действие: Разработка и реализация программ профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</p>	ОПК-8.5	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социально-психологические законы формирования и развития групп, особенности ролевого поведения человека; нормы делового поведения на практике, теории межличностных отношений, механизмы социальной перцепции; проявления коммуникативной, перцептивной и интерактивной стороны общения; индивидуальные особенности и основные средства вербального и невербального общения; причины, формы и пути преодоления межличностных конфликтов; закономерности взаимодействия личности и социальной среды.</li> </ul>
		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритма предупреждения конфликтов и управления ими, правила и техники осуществления деловой коммуникации в устной форме, составлять психологические портреты человека на основе личных контактов или по описанию. Умеет осуществлять межличностное общение с применением знаний об особенностях взаимодействия в команде.</li> </ul>
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социально-психологической психодиагностики, участия в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, осуществления межличностного общения; применения на практике техники установления психологического контакта, анализа невербальных компонентов общения, преодоления психологических и манипулятивных барьеров, мешающих успешной коммуникации.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.36 «Конфликтология» относится к блоку обязательной части дисциплин. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 7 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 64 часа (лекций – 32 часа, практических занятий – 32 часа) и на самостоятельную работу обучающихся – 8 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Освоение дисциплины Б1.О.36 «Конфликтология» формирует у студентов базовые теоретические знания, необходимых для овладения практическими навыками анализа и управления конфликтом, навыками конструктивного разрешения конфликтов, эффективного поведения в конфликтных ситуациях и регулирования отношений с конфликтными личностями.

Учебная дисциплина Б1.О.36 «Конфликтология» базируется на знаниях, полученных в процессе изучения дисциплин Б1.О.13 «Общий психологический практикум», Б1.О.39 «Психология организационного поведения», Б2.О.01 «Учебно-ознакомительная практика».

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

#### *Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л, ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ*	КСР		
Тема 1	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	7	2	-	4	-	1	О
Тема 2	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	9	4	-	4	-	1	О, Р
Тема 3	Типология конфликтов	9	4	-	4	-	1	О
Тема 4	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	9	4	-	4	-	1	Т
Тема 5	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	9	4	-	4	-	1	О, Р
Тема 6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	8	4	-	4	-	-	О, Р
Тема 7	Стили конфликтного поведения и способы	5	2	-	2	-	1	О, Р

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л, ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ*	КСР		
	разрешения конфликтов							
Тема 8	Социальное партнерство как форма сотрудничества	7	4	-	2	-	1	О, Т
Тема 9	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	9	4	-	4	-	1	О
Промежуточная аттестация								З
<b>Итого:</b>		<b>72</b>	<b>32</b>		<b>32</b>		<b>8</b>	<b>2 ЗЕ</b>

*Примечание:*

\* формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и виды учебных заданий: эссе (Э), реферат (Р), доклад (Д)

\*\* формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), зачет (З), зачет с оценкой (ЗО).

### 3.2 Содержание дисциплины (модуля)

#### **Тема 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания.**

Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания; современные концепции конфликта. Основные понятия курса Объект и предмет науки. Институализация конфликтологии как науки. Проблема конфликта в социологических теориях. Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса. Основные исследовательские подходы к проблематике конфликтов. Общенаучные и частнонаучные методы исследования конфликтных ситуаций. Конфликтология в системе современных знаний о человеке и обществе.

#### **Тема 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

Понятие функции конфликта. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления. Оценка функции конфликта. Скрытые (латентные) функции конфликта. Явные функции конфликта. Конструктивная и деструктивная функции конфликта.

#### **Тема 3. Типология конфликтов**

Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам (критериям). Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф). Типология как элемент анализа. Основания конфликта по субъектам и сторонам. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт.

#### **Тема 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере**

Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере. Внутриличностные причины конфликтов. Межличностные конфликты как основа социальной конфликтности. Особенности

межличностного конфликта. Структура и элементы межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта. Типы людей. Стратегии поведения в межличностном конфликте. Межличностные конфликты в семье. Причины семейных конфликтов.

#### **Тема 5. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний**

Понятие и природа стресса. Понятие стресса и фазы развития. Динамика стрессового реагирования. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Антистрессовое руководство и подчинение. Социальные составляющие стрессов. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний; отражение этой взаимосвязи на бытовом и организационном уровнях.

#### **Тема 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта**

Структура, фазы и стадии развития конфликта. Две модели описания конфликта: процессуальная и структурная. Фазы конфликта: Стадии: предконфликтная стадия: конфликтная ситуация или потенциальный конфликт, инцидент, эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта, послеконфликтная стадия. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Выделение участников конфликта, их классификация. Среда конфликта, физическая среда. Общественно-психологическая среда.

#### **Тема 7. Стили конфликтного поведения**

Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов. Способы или тактики улаживания конфликтов. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Тактика ухода. Силовое подавление. Тактики «выигрыш — проигрыш». Тактики «выигрыш — выигрыш»: а) тактика односторонних уступок и б) тактика компромиссов, взаимовыгодных соглашений или сотрудничества. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта». Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Механизмы осуществления тактики компромисса. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные и позитивные методы.

#### **Тема 8. Социальное партнерство как форма сотрудничества**

Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений. Социальное партнерство. Разрешение коллективных трудовых конфликтов. Роль профсоюзов в решении коллективных трудовых споров. Функции коллективных соглашений и коллективных договоров в профилактике и разрешении трудовых конфликтов и споров. Основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства в Российской Федерации, участия работников, профсоюзов и работодателей в разрешении трудовых конфликтов. Юридические способы урегулирования.

#### **Тема 9. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами**

Менеджмент как структурированный подход к предупреждению и разрешению конфликтов в организации. Руководитель как субъект конфликта и как посредник в конфликте. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов. Значение управления персоналом в конфликтной ситуации.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины Б1.О.36 «Конфликтология» используются следующие **методы текущего контроля** успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости*
1	2	3
Тема 1.	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	О
Тема 2.	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	О, Р
Тема 3.	Типология конфликтов	О
Тема 4.	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	Т
Тема 5.	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	О, Р
Тема 6.	Структура, фазы и стадии развития конфликта	О, Р
Тема 7.	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	О, Р
Тема 8.	Социальное партнерство как форма сотрудничества	О, Т
Тема 9.	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	О

*Примечание:*

\* *формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и виды учебных заданий: эссе (Э), реферат (Р), доклад (Д)*

##### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

###### Типовые оценочные материалы по теме 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания

###### Вопросы устного опроса:

1. Дайте понятие конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Охарактеризуйте проблему конфликта в социологических теориях.
2. Опишите становление теории конфликта, охарактеризуйте две традиции: интеллектуальную традицию Аристотеля и Гоббса.
3. Охарактеризуйте проблему конфликта в классической и современной немецкой социологии (Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс).
4. Охарактеризуйте проблему социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.). Дайте характеристику теории девиантного поведения Р.Мертон и теории социальной аномии Э.Дюркгейма.
5. Раскройте основные исследовательские подходы к проблематике конфликтов.



## **Типовые оценочные материалы по теме 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Назовите функции конфликта.
2. В чем позитивные и негативные проявления функций конфликта?
3. Перечислите конструктивные функции конфликта.
4. Перечислите деструктивные функции конфликта.
5. В чем заключается роль конфликтологии в разрешении конфликтов?

## **Типовые оценочные материалы по теме 3. Типология конфликтов.**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Приведите примеры типологии и классификации конфликтов следующих авторов: К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф.
2. Почему типологию называют элементом анализа?
3. Назовите основания конфликта по субъектам и сторонам.
4. Приведите классификацию конфликтов по сферам жизнедеятельности людей.
5. Приведите классификацию конфликтов по характеру объекта.
6. Чем отличаются объект и предмет конфликта?

### **Темы рефератов:**

1. Конфликт и соревнование: общее и особенное.
2. Среда протекания конфликтов.
3. Направленность характера и конфликт (К.Леонгард).

## **Типовые оценочные материалы по теме 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
2. Внутриличностные причины конфликтов.
3. Межличностные конфликты как основа социальной конфликтности.
4. Особенности межличностного конфликта.
5. Структура и элементы межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта.
6. Типы людей. Стратегии поведения в межличностном конфликте.

## **Типовые оценочные материалы по теме 5. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний**

### **Вопросы для тестирования:**

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.

1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества

1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.

2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.

2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.

2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.

3.2 Общей теории конфликта.

3.3 Теории конфликтной модели общества.

Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

4.1 Л.Козер.

4.2 Г.Зиммель.

4.3 Р.Дарендорф.

4.4 К.Боулдинг.

Вопрос 5. К позитивным функциям конфликта не относят:

5.1 Функция разрядки сложившейся напряженности.

5.2 Дестабилизирующая функция.

5.3 Функция развития общества.

5.4 Функция пересмотра сложившихся отношений.

Вопрос 6. К негативным функциям конфликта не относят:

6.1 Функция разрядки сложившейся политической напряженности.

6.2 Усиление напряжения и эмоционального фона

6.3 Дестабилизирующая функция.

6.4 Разрушительная функция

Вопрос 7. Укажите, что не относится к основным элементам классификации причин конфликтов:

7.1 Объективные

7.2 Субъективные

7.3 Социально-психологические.

7.4 Экзогенные

Вопрос 8. К структурным составляющим социального конфликта не относят:

8.1 Субъекты конфликта.

8.2 Предмет конфликта.

8.3 Характеристика второстепенных участников

8.4 Объект конфликта

Вопрос 9. К основным элементам конфликта не относят:

9.1 Инцидент

9.2 Действующие лица

9.3 стороны конфликта

9.4 Предмет конфликта

Вопрос 10. К внутриличностным конфликтам не относят:

- 10.1 Этнический конфликт.
- 10.2 Мотивационный конфликт.
- 10.3 Нравственный конфликт.
- 10.4 Конфликт нереализованного желания.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1; 5) 5.3; 6) 6.1; 7) 7.4; 8) 8.3; 9) 9.2; 10) 10.1

### **Типовые оценочные материалы по теме 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта**

#### **Вопросы устного опроса:**

1. Назовите модели описания конфликта.
2. Перечислите фазы конфликта.
3. В чем специфика предконфликтной стадии?
4. Что такое инцидент?
5. Что такое эскалация конфликта?
6. Назовите участников конфликта, дайте их классификацию

#### **Темы рефератов:**

1. Социально-трудовые конфликты: в организации, в трудовых коллективах.
2. Управление конфликтами и стрессами.
3. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.

### **Типовые оценочные материалы по теме 7. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов**

#### **Вопросы устного опроса:**

1. Какие стили конфликтного поведения Вы знаете?
2. Какие способы разрешения конфликтов Вы знаете?
3. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.
4. В чем смысл тактики избегания конфликт?
5. Что такое метод насилия?
6. В чем заключается тактика ухода от конфликта?
7. Каковы основные механизмы тактики взаимного выигрыша?

#### **Темы рефератов:**

1. Структура национальных конфликтов.
2. Структура поколенческих конфликтов.
3. Конфликт цивилизаций (структура).
4. Природа этических конфликтов и их структура.

### **Типовые оценочные материалы по теме 8. Социальное партнерство как форма сотрудничества**

#### **Темы рефератов:**

1. Роль социального партнерства в разрешении коллективных трудовых конфликтов
2. Роль профсоюзов в решении коллективных трудовых споров
3. Функции коллективных соглашений и коллективных договоров в профилактике и разрешении трудовых конфликтов и споров.

4. Основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства.

### **Типовые оценочные материалы по теме 9. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами**

#### ***Вопросы для тестирования***

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.
- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.
- 3.4 Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
- 4.2 Г.Зиммель.
- 4.3 Р.Дарендорф.
- 4.4 К.Боулдинг.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1;

### **Шкала оценивания**

#### **Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75%	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой,

(хорошо)	сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  
 В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
 О – общее количество вопросов в тесте.

### Проверка кейса

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке кейса во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке кейса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения кейса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

### Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;  
 В – количество верно решенных задач;  
 О – общее количество задач.

### Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки
74% - 60%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Методы проведения зачета

Зачет проводится с применением следующих методов: метод устного опроса по вопросам из перечня примерных вопросов из п.5.2.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-8.5. Способность проводить социально-психологическую психодиагностику группы, на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	- Знает основы профессиональной солидарности и корпоративности; принципы функционирования профессионального коллектива, теоретические основы социально-психологических явлений, возникающих в результате общения людей в процессе их совместной деятельности в организациях различного типа; методы организационной диагностики.	- Умеет разрабатывать программы профессиональной реабилитации, адаптации и коррекции членов различных трудовых коллективов, соблюдая организационные политики и процедуры. Применяет знания об особенностях развития малых и больших групп при выполнении своих профессиональных функций.

## Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

### Вопросы к зачету по дисциплине Б1.О.36 «Конфликтология»

1. Понятие конфликта. Объект, предмет и задачи психологии конфликта.
2. Причины конфликтов.

3. Основные источники конфликтов, их характеристика.
4. Виды конфликтов.
5. Этнический конфликт
6. Конфликты в служебной деятельности.
7. Конфликт интересов в служебной деятельности.
8. Внутриличностный конфликт.
9. Межличностные конфликты.
10. Виды межличностных конфликтов.
11. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
12. Понятие ассертивности. Ассертивность как стиль управления конфликтом.
13. Структура конфликта.
14. Стадии конфликта.
15. Модели развития конфликта.
16. Модели конструктивного поведения в конфликте.
17. Деструктивное поведение в конфликте.
18. Основные подходы к изучению конфликта.
19. Типология переживания различных критических ситуаций Характеристика методов изучения конфликта.
20. Философско-социальная и психологическая традиции изучения конфликта.
21. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
22. Мотивационные концепции межличностных конфликтов.
23. Основные этапы развития конфликтологии в России.
24. Влияние конфликтов на развитие организации.
25. Предупреждение конфликтов.
26. Методика урегулирования конфликтов К.Томаса.
27. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации.
28. Анализ конфликтной ситуации.
29. Характеристика мер, направленных на урегулирование конфликта.
30. Тактики управления конфликтами.
31. Методика решения межобщинных конфликтов.
32. Гарвардский проект по переговорам. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
33. Виды переговоров. Типичные недостатки противостоящих сторон, допускаемые при ведении переговоров.
34. Техника посреднической деятельности в конфликте.
35. Метод принципиальных переговоров.
36. Характеристика стилей позиционного подхода.
37. Особенности изменения стратегии позиционного торга.
38. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности.
39. Виды психологической совместимости.
40. Факторы, обеспечивающие совместимость
41. Медиация. Виды медиации.
42. Институты медиации

### **Шкала оценивания**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «Отлично» / «Хорошо»/ «Удовлетворительно»/ «Неудовлетворительно». Критериями оценивания на зачете с оценкой является демонстрация основных теоретических положений, в рамках

осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации.

Для дисциплин, формой промежуточной аттестации которых является зачет с оценкой, приняты следующие соответствия:

- 90-100% - «отлично» (5);
- 75-89% - «хорошо» (4);
- 60-74% - «удовлетворительно» (3);
- менее 60% - «неудовлетворительно» (2).

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

## 6. Методические материалы по освоению дисциплины

### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100



## **Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.О.36 «Конфликтология» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
Тема 1	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	1. Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса. 2. Проблема конфликта в классической и современной немецкой социологии	О

		(Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс). 3.Проблема социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.). Теория девиантного поведения Р.Мертон. 4.Теория социальной аномии Э.Дюркгейма.	
Тема 2	Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления	1.Конфликтология в системе современных знаний о человеке и обществе. 2.Общая модель и функции конфликта. 3.Основные методы исследования конфликта.	О, Р
Тема 3	Типология конфликтов	1.Понятие и типология конфликтов. 2.Конфликт и соревнование: общее и особенное. 3.Среда протекания конфликтов. 4.Направленность характера и конфликт (К.Леонгард).	О
Тема 4	Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере	1. Интересы и ценности как факторы конфликта. 2. Критерии дифференциации межгрупповых конфликтов. 3. Национальные конфликты: причины и возможные пути разрешения. 4. Поколенческий конфликт: отцы и дети.	Т
Тема 5	Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний	1. Функции конфликта: конструктивная и деструктивная. 2. Социально-трудовые конфликты: в организации, в трудовых коллективах. 3. Межэтнические конфликты. 4. Политические конфликты. 5. Основные стадии конфликта. 6. Типы характера как фактор вовлеченности в конфликт.	О, Р
Тема 6	Структура, фазы и стадии развития конфликта	1.Структура национальных конфликтов. 2.Структура поколенческих конфликтов. 3.Конфликт цивилизаций (структура).	О, Р
Тема 7	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	1.Объективный и субъективный уровни конфликта. 2.Переговоры как метод разрешения конфликта.	О, Р
Тема 8	Социальное партнерство как форма сотрудничества	Связь социального партнерства со связями с общественностью и роль этой модели коммуникации в разрешении социальных конфликтов.	О, Т
Тема 9	Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	Руководитель как субъект конфликта и как посредник в конфликте. Значение управления персоналом в конфликтной ситуации.	О
Тема 10	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	1.Становление теории конфликта, две традиции: интеллектуальная традиция Аристотеля и Гоббса. 2.Проблема конфликта в классической и современной немецкой социологии (Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс). 3.Проблема социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.). Теория девиантного поведения Р.Мертон. 4.Теория социальной аномии Э.Дюркгейма.	О

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного

материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.б «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является конспектирование первоисточников.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой план текста и четкое представление о неясных местах, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует выделить основные мысли автора и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: план, тезисы, конспект.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая заголовки. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. Выписать на поля значение отмеченных понятий.

При первом чтении текста необходимо составить его простой план, последовательный перечень основных мыслей автора.

При повторном чтении текста выделять систему доказательств основных положений работы автора.

Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

При конспектировании нужно стремиться выразить мысль автора своими словами, это помогает более глубокому усвоению текста.

В рамках работы над первоисточником важен умелый отбор цитат. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При

выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

### **Рекомендации для подготовки к экзамену, зачету**

При подготовке к экзамену, зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена, зачета студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **7.1. Основная литература**

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа —2012. - 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>
2. Ратников В.П. [и др.] Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 543 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление: учебное пособие. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/586.html>
2. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие.-Саратов: Вузовское образование, 2014. - 159 с ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>
3. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2015. - 323 с. - (Учебные издания для бакалавров)
4. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: учебник. - М.. ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. 239 с. - (Профессиональное образование).

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 ( с посл. поправками)
2. ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/47856/> (Открытый доступ).
3. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации». М., 2012.

### **7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.**

1. Справочно-поисковая система «Гарант» <http://base.garant.ru/>
2. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»<http://www.consultant.ru/>
3. Сайт Российского психологического общества <http://www.psyurus.ru/> (открытый доступ)
4. Психологическая газета – регулярное электронное издание <http://psy.su/> (открытый доступ)
5. Российская психология – информационно-аналитический портал <http://rospsy.ru>

(открытый доступ)

6. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru/> (открытый доступ)

7. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/> (открытый доступ)

8. Сайт «Экзистенциальная и гуманистическая психология» <http://hpsy.ru>  
(открытый доступ)

9. Официальный сайт Президента РФ <http://www.kremlin.ru/>

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;

- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;  
альтернативные устройства ввода информации;  
других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

*Кафедра социологии, общей и юридической психологии*

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управле-  
ния –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**АДАптированная программа бакалавриата**

**Психологическое консультирование**

---

*(наименование образовательной программы)*

**Фонды оценочных средств промежуточной  
аттестации по дисциплине**

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и  
обучающихся инвалидов

**Б1.О.36 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.



## 1. Вопросы к зачету

### Вопросы к зачету по дисциплине Б1.О.36 «Конфликтология»

7. Понятие конфликта. Объект, предмет и задачи психологии конфликта.
8. Причины конфликтов.
9. Основные источники конфликтов, их характеристика.
10. Виды конфликтов.
11. Этнический конфликт
12. Конфликты в служебной деятельности.
13. Конфликт интересов в служебной деятельности.
14. Внутриличностный конфликт.
15. Межличностные конфликты.
16. Виды межличностных конфликтов.
17. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
18. Понятие ассертивности. Ассертивность как стиль управления конфликтом.
19. Структура конфликта.
20. Стадии конфликта.
21. Модели развития конфликта.
22. Модели конструктивного поведения в конфликте.
23. Деструктивное поведение в конфликте.
24. Основные подходы к изучению конфликта.
25. Типология переживания различных критических ситуаций Характеристика методов изучения конфликта.
26. Философско-социальная и психологическая традиции изучения конфликта.
27. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
28. Мотивационные концепции межличностных конфликтов.
29. Основные этапы развития конфликтологии в России.
30. Влияние конфликтов на развитие организации.
31. Предупреждение конфликтов.
32. Методика урегулирования конфликтов К.Томаса.
33. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации.
34. Анализ конфликтной ситуации.
35. Характеристика мер, направленных на урегулирование конфликта.
36. Тактики управления конфликтами.
37. Методика решения межобщинных конфликтов.
38. Гарвардский проект по переговорам. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
39. Виды переговоров. Типичные недостатки противостоящих сторон, допускаемые при ведении переговоров.
40. Техника посреднической деятельности в конфликте.
41. Метод принципиальных переговоров.
42. Характеристика стилей позиционного подхода.
43. Особенности изменения стратегии позиционного торга.
44. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности.
45. Виды психологической совместимости.
46. Факторы, обеспечивающие совместимость
47. Медиация. Виды медиации.
48. Институты медиации

## 2. Тестовые материалы

### Вопросы к тестированию (1 срез)

**1. Для конфликтологии как науки не характерна черта:**

- а) Объективность исследования конфликтов
- б) Системность изложения содержания
- в) Эмпирический характер закономерностей
- г) Наличие методологических основ исследования

**2. Личностные причины конфликтов обусловлены:**

- а) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов
- г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

**3. Стратегии поведения человека в трудных ситуациях различаются на:**

- а) Конструктивную и деструктивную
- б) Активную и пассивную
- в) Приспособление и уход
- г) Спокойствие и напряженность.

**4. Группа, которая является «системой отсчета», эталоном для сравнения своего статуса со статусом других лиц, нормативной оценки своего поведения**

- а) группа членства
- б) первичная группа
- в) референтная группа
- г) неформальная группа

**5. Основными функциями конфликта являются:**

- а) только конструктивные функции
- б) только деструктивные функции
- в) конструктивные и деструктивные функции
- г) негативное влияние на общество и человека

**6. Конфликт в переводе с латинского означает:**

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

**7. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями
- б) конфликтной ситуацией
- в) инцидентом
- г) образом конфликтной ситуации

**8. По данным Шерифа, конкуренция между группами вызывает в группах ощущение опасности, угрозы. Другая группа воспринимается как источник угрозы. При этом в группе происходит:**

- а) усиление внутригрупповой солидарности
- б) повышение сплоченности
- в) более полное осознание групповой принадлежности
- г) увеличение непроницаемости границ группового членства

**9. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:**

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

**10. Барьеры общения возникают вследствие:**

- а) нонконформизма
- б) возникновения явления социальной лени
- в) отсутствия единого понимания ситуации общения из-за социальных, профессиональных, религиозных различий;
- г) неумения правильно выбирать коммуникативные роли в процессе общения

**11. Неблагоприятное мнение о человеке переносится на его неизвестные черты:**

- а) ошибка-стереотип
- б) ошибка-ореол
- в) ошибка-авансирование
- г) ошибка-проекция

**12. Стадии переговорного процесса – это ...**

- а) подготовка к переговорам
- б) оценка внешности партнеров по переговорам
- в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- г) процесс переговоров

**13. Наиболее эффективной стратегией поведения в переговорном процессе является:**

- а) настойчивость,
- б) сотрудничество,
- в) приспособление;
- г) компромисс

**14. Наличие конфликтной ситуации, которая не распознается людьми, характеризует:**

- а) ложный конфликт
- б) непонятый конфликт
- в) неадекватно понятый конфликт
- г) ни один из ответов не верен

**15. Какая фаза не включается в психопатический подход поиска жертвы для своего мошенничества или обмана согласно Р. Хейру и П.Бабяку:**

- а) фаза оценки
- б) фаза манипуляции
- в) фаза расставания
- г) фаза предварительной подготовки

**16. Стратегия, соответствующая мягкому стилю переговорного процесса:**

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) соперничество

**17. Жёсткий стиль переговоров выражается формулой ...**

- а) «выигрыш—проигрыш»
- б) «проигрыш-проигрыш»
- в) «выигрыш-выигрыш»
- г) «проигрыш-выигрыш»

**18. Коммуникативные барьеры отношений не возникают, если:**

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур

**19. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.**

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) эффект «ореола»

**20. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы в процессе переговоров, но окончательное решение остается за оппонентами. Это:**

- а) арбитр
- б) посредник
- в) помощник
- г) наблюдатель

Ключ: 1) в; 2) б; 3) а; 4) в; 5) в; 6) б; 7) б; 8) в; 9) в; 10) в;  
11) г; 12) г; 13) б; 14) б; 15) г; 16) в; 17) а; 18) в; 19) а; 20) б.

### **Вопросы к тестированию (2 срез)**

**1. Личностные причины конфликтов обусловлены:**

- а) межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов
- г) нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

**2. Конфликт в переводе с латинского означает:**

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

**3. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:**

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

**4. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется:**

- а) образ конфликтной ситуации
- б) ранг конфликта
- в) субъект конфликта
- г) конфликтная ситуация

**5. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.**

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) эффект «ореола»

**6. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:**

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;

- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

**7. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций)**

**транзакции «Родителя»:**

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

**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) рассогласованность ролевого поведения с системой групповых ожиданий

**9. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?**

- а) внутриличностные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

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

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос
- г) социометрия

**11. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент
- г) образ конфликтной ситуации + инцидент

**12. Конфликт в организации – это:**

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

**13. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:**

- а) таких случаев нет
- б) когда в его основе лежат групповые противоречия
- в) когда в его основе лежат личные противоречия
- г) ответы б) и в)

**14. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип

**15. Технологии рационального поведения в конфликте — это:**

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

**16. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:**

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш»
- г) «проигрыш – выигрыш»

**17. К групповым конфликтам относятся конфликты:**

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

**18. По данным Шерифа, конкуренция между группами вызывает в группах ощущение опасности, угрозы. Другая группа воспринимается как источник угрозы. При этом в группе происходит:**

- а) усиление внутригрупповой солидарности
- б) повышение сплоченности
- в) более полное осознание групповой принадлежности
- г) увеличение непроницаемости границ группового членства

**19. Выберите наиболее оптимальный вариант возможного решения горизонтального организационного конфликта по поводу приемлемой структуры или разделения труда и ответственности:**

- а) посредничество;
- б) создание нового центра власти;
- в) установление границ;
- г) выработка общих целей.

**20. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, мыслей, мотивов поведения:**

- а) идентификация
- б) каузальная атрибуция
- в) эмпатия
- г) рефлексия

Ключ: 1) б; 2) б; 3) в; 4) а; 5) а; 6) б; 7) а; 8) а; 9) а; 10) в;  
11) а; 12) а; 13) в ; 14) в; 15) а; 16) б; 17) в; 18) в; 19) а; 20) б.

### **Итоговый тест по дисциплине**

**1. Внутриличностный конфликт в теории ролевых конфликтов объясняется:**

- а) несовпадением возможностей человека с требованиями реальности
- б) согласованностью ролевого поведения с социальными нормами
- в) наличием у человека «комплекса неполноценности»
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

**2. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?**

- а) внутриличностные;

- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

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

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос

г) социометрия

**4. Динамика конфликта находит свое отражение в определенных понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта;
- г) образы конфликтной ситуации

**5. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент;
- г) инцидент + образ конфликтной ситуации

**6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

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

**7. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) конфликтом
- б) конкуренцией
- в) соревнованием
- г) инцидентом

**8. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

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

**9. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

**10. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция;
- г) компромисс

**11. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;

- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

**12. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой;
- г) арбитр

**13. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

**14. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования;
- г) тактике win-win

**15. 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) в Твери в 1998 г.

**16. Кто из ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;

**17. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:**

- а) 1
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;

**18. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:**

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;

**19. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:**

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;

**20. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±**

- а) взаимно-противоречивый
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;



г) односторонне противоречиво-положительный;

**21. Семейный конфликт – это:**

- а) конфликт между любыми членами семьи.
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;

**22. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:**

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия
  - г) когда в его основе лежат противоречия между индивидом и группой

**23. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:**

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно
  - г) зависит от типа конфликта

**24. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:**

- а) своими социальными функциями и ролью
- б) намерениями оппонентов
- в) своими интересами
- г) ситуацией

**25. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:**

- а) «сглаживание»
- б) «скрытых действий»
- в) «быстрого решения»
  - г) переговоров

**26. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту, называется:**

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель
  - г) модератор

**27. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, представляет собой:**

- а) групповой конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) внутригрупповой конфликт.

**28. Конфликт между "хочу" и "надо" относится:**

- а) к нравственным конфликтам;
- б) к ролевым конфликтам;
- в) к мотивационным конфликтам;
- г) к адаптационным конфликтам.

**29. Внутриролевой конфликт возникает в результате:**

- а) отвержения определенных ролевых требований;
- б) отвержения всех ролевых требований;
- в) отвержения всех социальных ролей;
- г) все ответы верны.

**30. Конфликты, возникающие между сторонами, обладающими неравными объемами власти и неодинаковой степенью влияния, относятся:**

- а) к горизонтальным;
- б) к вертикальным;

в) к диагональным;

г) к параллельным.

**31. Выберите наиболее оптимальный вариант возможного решения горизонтального организационного конфликта по поводу приемлемой структуры или разделения труда и ответственности:**

а) посредничество;

б) создание нового центра власти;

в) установление границ;

г) выработка общих целей.

**32. Целью посредничества является:**

а) принуждение конфликтующих сторон к миру;

б) принуждение одной из конфликтующих сторон к уступкам;

в) помощь сторонам в поиске совместного решения, приемлемого для всех;

г) навязывание конфликтующим сторонам решения, выгодного посреднику.

**33. Кто из названных авторов является создателем ситуационного подхода?**

а) К. Левин

б) М. Шериф

в) М. Дойч

г) Р. Дарендорф

**34. Кто из названных авторов в системном виде выразил теоретико-игровой подход к изучению конфликтов**

а) М. Дойч

б) К. Левин

в) Р. Дарендорф

г) М. Шериф

**35. Внутригрупповой фаворитизм это...**

а) стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

б) выделение в группе лидера либо группы лидеров и поддержание их действий.

в) выделения кумира в группе, почитание ему, и стремление быть на него похожим.

г) наделение лидера определенными полномочиями

**36. Образ конфликтной ситуации включает:**

а) представления участников конфликта о среде, в которой протекает конфликт.

б) представления участников конфликта о собственных целях, мотивах, возможностях.

в) представления участников конфликта о целях, мотивах и возможностях противоположной стороны.

г) все ответы верны

**37. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, мыслей, мотивов поведения:**

а) идентификация

б) каузальная атрибуция

- в) эмпатия
- г) рефлексия

**38. Стил ь поведения, при котором человек стремится к взаимодействию с другими людьми, не пытаясь отстаивать собственные интересы, характеризуется как:**

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

**39. Разрешение конфликта на объективном уровне подразумевает изменение у участников конфликта:**

- а) образов конфликтной ситуации
- б) отношения к конфликту
- в) образов конфликтной ситуации и модели поведения
- г) стратегий поведения в конфликте

**40. Метод «принципиальных переговоров» подразумевает:**

- а) «мягкий» подход к рассмотрению проблемы.
- б) средний подход между «мягким» и «жестким».
- в) «жесткий» подход к рассмотрению проблемы, но «мягкий» подход к участникам переговоров.
- г) «мягкий» подход к рассмотрению проблемы, но «жесткий» подход к участникам переговоров.

Ключ:

- 1) а; 2) а; 3) в; 4) г; 5) а; 6) а; 7) а; 8) в; 9) а; 10) в;  
11) г; 12) б; 13) в; 14) а; 15) б; 16) а; 17) г; 18) а; 19) в; 20) а;  
21) а; 22) а; 23) в; 24) а; 25) б; 26) в; 27) в; 28) а; 29) а; 30) б;  
31) а; 32) в; 33) б; 34) а; 35) а; 36) г; 37) б; 38) в; 39) а; 40) в

### **3. Открытые задания (не менее 30)**

#### **3.1. Теоретические задания с открытыми вопросами**

**Типовые оценочные материалы по теме 1. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания**

**Вопросы устного опроса:**

1. Дайте понятие конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. Охарактеризуйте проблему конфликта в социологических теориях.
2. Опишите становление теории конфликта, охарактеризуйте две традиции: интеллектуальную традицию Аристотеля и Гоббса.
3. Охарактеризуйте проблему конфликта в классической и современной немецкой социологии (Г.Зиммель, М.Вебер, Р.Дарендорф, К.Маркс).
4. Охарактеризуйте проблему социального равновесия конфликта в американской социологии (Л.Козер, Т.Парсонс и др.). Дайте характеристику теории девиантного поведения Р.Мертон и теории социальной аномии Э.Дюркгейма.
5. Раскройте основные исследовательские подходы к проблематике конфликтов.

## **Типовые оценочные материалы по теме 2. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Назовите функции конфликта.
2. В чем позитивные и негативные проявления функций конфликта?
3. Перечислите конструктивные функции конфликта.
4. Перечислите деструктивные функции конфликта.
5. В чем заключается роль конфликтологии в разрешении конфликтов?

## **Типовые оценочные материалы по теме 3. Типология конфликтов.**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Приведите примеры типологии и классификации конфликтов следующих авторов: К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф.
2. Почему типологию называют элементом анализа?
3. Назовите основания конфликта по субъектам и сторонам.
4. Приведите классификацию конфликтов по сферам жизнедеятельности людей.
5. Приведите классификацию конфликтов по характеру объекта.
6. Чем отличаются объект и предмет конфликта?

### **Темы рефератов:**

1. Конфликт и соревнование: общее и особенное.
2. Среда протекания конфликтов.
3. Направленность характера и конфликт (К.Леонгард).

## **Типовые оценочные материалы по теме 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
2. Внутриличностные причины конфликтов.
3. Межличностные конфликты как основа социальной конфликтности.
4. Особенности межличностного конфликта.
5. Структура и элементы межличностного конфликта. Функции межличностного конфликта.
6. Типы людей. Стратегии поведения в межличностном конфликте.

## **Типовые оценочные материалы по теме 5. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний**

### **Вопросы для тестирования:**

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.
- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.
- Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
- 4.2 Г.Зиммель.
- 4.3 Р.Дарендорф.
- 4.4 К.Боулдинг.

Вопрос 5. К позитивным функциям конфликта не относят:

- 5.1 Функция разрядки сложившейся напряженности.
- 5.2 Дестабилизирующая функция.
- 5.3 Функция развития общества.
- 5.4 Функция пересмотра сложившихся отношений.

Вопрос 6. К негативным функциям конфликта не относят:

- 6.1 Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
- 6.2 Усиление напряжения и эмоционального фона
- 6.3 Дестабилизирующая функция.
- 6.4 Разрушительная функция

Вопрос 7. Укажите, что не относится к основным элементам классификации причин конфликтов:

- 7.1 Объективные
- 7.2 Субъективные
- 7.3 Социально-психологические.
- 7.4 Экзогенные

Вопрос 8. К структурным составляющим социального конфликта не относят:

- 8.1 Субъекты конфликта.
- 8.2 Предмет конфликта.
- 8.3 Характеристика второстепенных участников
- 8.4 Объект конфликта

Вопрос 9. К основным элементам конфликта не относят:

- 9.1 Инцидент
- 9.2 Действующие лица
- 9.3 стороны конфликта
- 9.4 Предмет конфликта

Вопрос 10. К внутриличностным конфликтам не относят:

- 10.1 Этнический конфликт.
- 10.2 Мотивационный конфликт.
- 10.3 Нравственный конфликт.
- 10.4 Конфликт нереализованного желания.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1; 5) 5.3; 6) 6.1; 7) 7.4; 8) 8.3; 9) 9.2; 10) 10.1

## **Типовые оценочные материалы по теме 6. Структура, фазы и стадии развития конфликта**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Назовите модели описания конфликта.
2. Перечислите фазы конфликта.
3. В чем специфика предконфликтной стадии?
4. Что такое инцидент?
5. Что такое эскалация конфликта?
6. Назовите участников конфликта, дайте их классификацию

### **Темы рефератов:**

1. Социально-трудовые конфликты: в организации, в трудовых коллективах.
2. Управление конфликтами и стрессами.
3. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.

## **Типовые оценочные материалы по теме 7. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов**

### **Вопросы устного опроса:**

1. Какие стили конфликтного поведения Вы знаете?
2. Какие способы разрешения конфликтов Вы знаете?
3. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.
4. В чем смысл тактики избегания конфликт?
5. Что такое метод насилия?
6. В чем заключается тактика ухода от конфликта?
7. Каковы основные механизмы тактики взаимного выигрыша?

### **Темы рефератов:**

1. Структура национальных конфликтов.
2. Структура поколенческих конфликтов.
3. Конфликт цивилизаций (структура).
4. Природа этических конфликтов и их структура.

## **Типовые оценочные материалы по теме 8. Социальное партнерство как форма сотрудничества**

### **Темы рефератов:**

1. Роль социального партнерства в разрешении коллективных трудовых конфликтов
2. Роль профсоюзов в решении коллективных трудовых споров
3. Функции коллективных соглашений и коллективных договоров в профилактике и разрешении трудовых конфликтов и споров.
4. Основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства.

## **Типовые оценочные материалы по теме 9. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами**

### **Вопросы для тестирования**

Вопрос 1. Укажите, что является объектом конфликтологии:

- 1.1 Противоречия и конфликты во всех сферах общества.
- 1.2 Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
- 1.3 Духовные противоречия и конфликты во всех сферах общества
- 1.4 Противоречия и конфликты в широком смысле

Вопрос 2. Укажите, что является предметом конфликтологии.

- 2.1 Выявление причин и механизмов действия конфликтов в обществе.

- 2.2 Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
- 2.3 Разработка технологий выявления и урегулирования конфликтов.
- 2.4 Противоречия и конфликты во всех сферах общества

Вопрос 3. Какой теории в конфликтологии придерживался Ральф Дарендорф?

- 3.1 Теории позитивно-функционального конфликта.
- 3.2 Общей теории конфликта.
- 3.3 Теории конфликтной модели общества.
- 3.4 Теории порядка

Вопрос 4. Кто считается основоположником функциональной теории конфликта?

- 4.1 Л.Козер.
- 4.2 Г.Зиммель.
- 4.3 Р.Дарендорф.
- 4.4 К.Боулдинг.

Ответы: 1) 1.1; 2) 2.2; 3) 3.3; 4) 4.1;

### **3.2. Практические задания (кейсы)**

#### **Кейс-задания**

##### **Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

**Вопрос.** Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

##### **Задача 2**

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

**Вопрос.** Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

##### **Задача 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

**Вопрос.** В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

##### **Задача 4**

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

**Вопрос.** Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

### **Задача 5**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **4. Ключи (ответы) к оценочным материалам**

#### **Вопросы к тестированию (1 срез)**

Ключ: 1) в; 2) б; 3) а; 4) в; 5) в; 6) б; 7) б; 8) в; 9) в; 10) в;  
11) г; 12) г; 13) б; 14) б; 15) г; 16) в; 17) а; 18) в; 19) а; 20) б.

#### **Вопросы к тестированию (2 срез)**

Ключ: 1) б; 2) б; 3) в; 4) а; 5) а; 6) б; 7) а; 8) а; 9) а; 10) в;  
11) а; 12) а; 13) в; 14) в; 15) а; 16) б; 17) в; 18) в; 19) а; 20) б.

#### **Итоговый тест по дисциплине**

Ключ:

1) а; 2) а; 3) в; 4) г; 5) а; 6) а; 7) а; 8) в; 9) а; 10) в;  
11) г; 12) б; 13) в; 14) а; 15) б; 16) а; 17) г; 18) а; 19) в; 20) а;  
21) а; 22) а; 23) в; 24) а; 25) б; 26) в; 27) в; 28) а; 29) а; 30) б;  
31) а; 32) в; 33) б; 34) а; 35) а; 36) г; 37) б; 38) в; 39) а; 40) в