

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев Максим Владимирович

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 16.10.2025

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО
ХОЗЯЙСТВА ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» августа 2025 г. протокол № 1



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
«28» августа 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление конфликтами в органах государственной и муниципальной власти

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) программы Государственное и муниципальное
управление

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная, очно-заочная**

Балашиха 2025 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04
Государственное и муниципальное управление

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Территориального
управления и планирования Толпаровым Э.Б.

Рецензент: к.з.н., доцент кафедры управления Балашова С.А.

Согласовано:

Управа района Измайлово города Москвы

Глава Управы



Довбня М.В.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО, индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Профессиональные компетенции	
ПК - 4 Способен предоставлять государственные и муниципальные услуги	Знать (З) принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки
	Уметь (У): осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, выдает справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривает запросы, ходатайства, уведомления, жалобы
	Владеть (В): навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление конфликтами в органах государственной власти» относится к дисциплинам по выбору студента профессиональной образовательной программы высшего образования 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Государственное и муниципальное управление».

Цель дисциплины – формирование у обучающихся систематических знаний по теории и практике разрешения конфликтов в практике государственного управления.

Задачи изучения дисциплины сформировать у обучающихся:

- представление о типах конфликтов в государственном управлении;
- понимание причин возникновения конфликтов и методов их устранения;
- основах конфликтного поведения, а также методах управления ими;
- умение организовывать переговорный процесс;
- умение осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций; - владение навыками управления конфликтами

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

3.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	3 курс/6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	80,25
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	48
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	59,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

3.1 Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	4 курс/8 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	24,25
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	16
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	115,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития	72	36	36	Реферат	ПК -4
1.1. Конфликты как явление современной социальной жизни	24	12	12		
1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления	24	12	12		
1.3. Управление конфликтами и технология контроля	24	12	12		
Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах	67,75	36	31,75	Тест, Практическое задание	ПК-4
2.1. Внутриличностные конфликты	24	12	12		
2.2 Конфликты в различных сферах взаимодействия	24	12	12		
2.3. Конфликты в сфере государственного и муниципального	19,75	12	7,75		
Итого за семестр	144	72	67,75		
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	ПК-4
ИТОГО по дисциплине	144	72,25	67,75		

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития	72	12	60	Реферат	ПК -4
1.1. Конфликты как явление современной социальной жизни	24	4	20		
1.2. Типология конфликтов в системе государственного и муниципального управления	24	4	20		
1.3. Управление конфликтами и технология контроля	24	4	20		
Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах	67,75	12	55,75	Тест, Практическое задание	ПК-4
2.1. Внутриличностные конфликты	24	4	20		
2.2 Конфликты в различных сферах взаимодействия	24	4	20		
2.3. Конфликты в сфере государственного и муниципального	19,75	4	15,75		
Итого за семестр	144	24	115,75		
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	ПК-4
ИТОГО по дисциплине	144	24,25	119,75		

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины, представленные в привязке к компетенциям, предусмотренным РПД
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

		задачи.	
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
8	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
11	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
14	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
15	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития

Цель: формирование теоретических знаний и практических навыков у обучающихся об основных категориях управления конфликтами, видах и особенностях конфликта, причинах возникновения, особенностях развития и возникновения конфликтов в организациях, прежде всего в органах государственной и муниципальной власти.

Задачи:

- усвоение базовых понятий конфликта в системе взаимоотношений в социальных группах, а также межличностных конфликтов;
- изучение основных теорий и концепций представителей научных школ и подходов в истории развития науки;
- развитие навыков социального взаимодействия и работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- изучение возможности применения концепции целевого управления в повышении эффективности управления конфликтами в сфере государственного и муниципального управления.
- приобретение навыков координации деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения рабочих процессов участниками коллектива.

Перечень учебных элементов раздела:

1. Конфликты как явление современной социальной жизни
2. Общая теория конфликта
3. Управление конфликтами

Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах

Цель: формирование теоретических знаний и практических навыков у обучающихся, о методах поиска и выбора организационно-управленческих решений в при осуществлении профессиональной деятельности с учетом этических норм поведения для своевременного реагирования и предупреждения возникновения конфликтных ситуаций и поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе и эффективного взаимодействия с сотрудниками и гражданами.

Задачи:

- анализировать и своевременно реагировать на возможность возникновения конфликтных ситуаций, избегать межличностных конфликтов, находить компромиссные решения при возникновении конфликтов интересов;
- видение поведения сотрудников через призму психологического и социального анализа;
- освоить и применять технологии бесконфликтного поведения;
- знать особенности и причины возникновения конфликтов в сфере государственного и муниципального управления, владеть навыками самоконтроля, умение находить взаимопонимание в сложных ситуациях межличностного и группового поведения.

Перечень учебных элементов раздела:

1. Внутрличностные конфликты
2. Конфликты в различных сферах взаимодействия
3. Конфликты в сфере государственного и муниципального

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины *

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС)**:

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
1	Кох И. А. Конфликтология. Теория и практика управления конфликтами: Учебное пособие для вузов. -Москва: Издательство "Лань", 2025. – 196с	https://e.lanbook.com/book/461129

2	Чумак, П. В. Управление конфликтами: учебное пособие / П.В. Чумак. – Самара: Издательство Самарского университета, 2023. – 124 с.	https://repo.ssau.ru/bitstream/Uchebnye-izdaniya/Upravlenie-konfliktami-104554/1/978-5-7883-1906-3_2023.pdf?ysclid=mg55mqc5o0702230696
3	Шерешкова Е. А. Конфликтология: учебно-методическое пособие. – Москва: Флинта, 2024. – 235 с.	https://e.lanbook.com/book/436793
4	Надточий Ю. Б. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Москва: Флинта, 2024. – 96 с.	https://e.lanbook.com/book/404813
Дополнительная		
1	Живага, А. Ю. Управление конфликтами и стрессами в организации : учебное пособие / А. Ю. Живага. – Южно-Сахалинск : СахГУ, 2019. – 108 с.	https://sakhgu.ru/wp-content/uploads/page/record_85102/2019_12/
2	Цветков, В.Л. Конфликтология: учебное пособие / В.Л. Цветков. — Москва : ЮСТИЦИЯ, 2019. — 184 с.	6tjyu81h50yyhnkdq4uwjdcuqkqdixyl.pdf
3	Хохлов А. С. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.	Konfliktologiya-Hohlov.pdf
4	Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Кибанов и др. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 301с.	

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов *

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ)
1	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	http://www.roskodeks.ru/
3	Всероссийская гражданская сеть	http://www.vestnikcivitas.ru/

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgazu.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).
[https://publ.lib.ru/ARCHIVES/G/"Gaudeamus"_\(seriya\)/%D1%EE%EB%EE%EC%E0%F2%E8%ED%E0%20%C5.%CD.%20%D1%EE%F6%E8%EE%EB%EE%E3%E8%FF%20%EA%EE%ED%F4%EB%E8%EA%F2%E0.\(2020\).pdf](https://publ.lib.ru/ARCHIVES/G/)

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgazu.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната. Стандартная лицензия до 1000 пользователей на 1 месяц (Лицензионный договор № 77/03/22 – К от 25 апреля 2022)

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017)

4. Образовательный интернет – портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgazu.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014)

4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgazuru> (свободно распространяемое)

5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое)
<https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*
Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Каб. 129.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, проектор EPSON EB-1880, экран настенный моторизированный SimSCREEN
Для занятий семинарского типа, групповых консультаций, промежуточной аттестации	Учебно-административный корпус. Каб. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN

Для самостоятельной работы	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-лабораторный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Каб. 320.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и
промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**Управление конфликтами в органах государственной и
муниципальной власти**

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) программы Государственное и муниципальное
управление

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная, очно-заочная**

Балашиха 2025г.

1.Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
ПК -4 Способен предоставлять государственные и муниципальные услуги	Пороговый (удовлетворительно)	Знать (З) принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки Уметь (У): осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, выдает справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривает запросы, ходатайства, уведомления, жалобы Владеть (В): навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки Умеет уверенно: осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, выдает справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривает запросы, ходатайства, уведомления, жалобы Владеет уверенно: навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента; стандарты предоставления государственной и муниципальной услуги: требования и порядок разработки Имеет сформировавшееся систематическое умение: осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; предоставляет информацию из реестров, баз данных, выдает справки, выписки, документы, разъяснения и сведения; рассматривает запросы, ходатайства, уведомления, жалобы Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками подготовки документации по предоставлению государственной услуги	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование
--	------------------------------	--	--

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Реферат	не выполнен или все задания решены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового тестирования	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития

Задание 1

Цель: развить навыки применения теоретических знаний, полученных на лекциях, для анализа конкретных ситуаций из жизни.

Прочитайте внимательно описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку таблицы в соответствующую строку. Затем подберите из художественной литературы, Интернета и других источников, а также из собственной жизни по одному примеру к каждому виду внутриличностного конфликта. Кратко опишите эти примеры в третьей колонке таблицы.

Вид внутриличностного конфликта	Номер примера пример	Предложенный пример
Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)		
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)		
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)		
Ролевой конфликт (между «надо» и «надо»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		
Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)		

Примеры.

1. Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.

2. Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.

3. Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.

4. Женщине приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на работе.

5. Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как не

успевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервирует студента.

6. Одна студентка мечтала летом поехать на отдых в Таиланд и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Испанию, где студентка тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.

7. Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для этого начала умирять свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже объедаться.

8. Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.

9. Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина

Задание 2

Цель: развить навыки работы с актуальным законодательством РФ в области регулирования конфликта интересов. На основе соответствующих статей (указаны в таблице) Трудового кодекса РФ и федеральных законов, приведенных в списке литературы, выполните сравнительный анализ сложившейся законодательной базы РФ в области регулирования конфликта интересов. Заполните таблицу.

Параметры сравнения законодательных актов о конфликте интересов	Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ, ст. 19	Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ, ст. 10	Федеральный закон от 05.10.2015 г. № 285-ФЗ	Трудовой кодекс РФ, ст. 349.1 и 349.2
Определение понятия «конфликт интересов»				
Элементы анализа конфликта интересов:				
Круг лиц				
Условия				
Признаки ситуации				
Механизмы преодоления				
Возможные правовые последствия				
Способы предотвращения и урегулирования				

Анализ конфликтной ситуации с применением методов разрешения конфликтов

Цель работы: выработать умение владения методами управления, освоить методы разрешения конфликтов.

Задание 3. Рассмотрите и разрешите следующие ситуации. Какой метод воздействия Вы использовали при решении сложившейся проблемы?

Ситуация 1. На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает

одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Как Вы поступите?

Ситуация 2. Вы возложили на своего подчиненного, бригадира ремонтной организации, ответственность за обучение молодых работников. Для этого Вы предоставили ему определенные права. Некоторое время спустя, проходя мимо, Вы невольно становитесь свидетелем того, как он занимается с новичком, и обнаруживаете, что делает он это совершенно неправильно. Как Вы поступите?

Ситуация 3. Вы поручаете выполнение задания своему подчиненному, зная, что только он в состоянии хорошо его выполнить. Но вдруг Вы узнаете, что тот перепоручил задание другому лицу, и в результате задание к сроку не было выполнено. Как Вы поступите?

Ситуация 4. Вы отдали распоряжение, касающееся решения проблемы. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего. Как Вы поступите?

Задание 4. Рассмотрите предложенные вам ситуации и ответьте на вопросы.

Ситуация 1. Производственное подразделение объясняет низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро ремонтировать оборудование. Ремонтная служба, в свою очередь, винит кадровую службу, что не взяла на работу новых работников, в которых была соответствующая нужда. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующей схеме:

- источник (причина) конфликта;
- вид и тип конфликта;
- последствия конфликта (функциональные и дисфункциональные);
- эффективный путь разрешения конфликта (для каждой из сторон).

Ситуация 2. Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки. И, несмотря на то, что работа на 99% сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания. Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующей схеме:

- источник (причина) конфликта;
- вид и тип конфликта;
- последствия конфликта (функциональные и дисфункциональные);
- эффективный путь разрешения конфликта (для каждой из сторон).

Ситуация 3. В организации освободилась должность начальника одного из отделов. На нее претендуют два сотрудника, имеющих высокую квалификацию и солидный стаж работы на этом предприятии, - Иванов и Сидоров.

Руководитель поручает секретарю вызвать того и другого на совещание, на котором должно быть принято решение. В назначенное время появляется только Иванов. Руководитель очень удивился и стал выяснять в чем дело.

Оказалось, что секретарь сообщил о вызове только Иванову и попросил того уведомить Сидорова. Иванов обещал передать, но сразу Сидорова не застал, а позже не смог этого сделать, так как ему самому пришлось срочно выехать в другую организацию. Руководитель послал секретаря за Сидоровым, но того на месте не оказалось, и совещание отложили на следующую неделю. Руководитель строго отчитал секретаря и велел ему лично известить второго претендента о времени встречи.

Узнав от секретаря о случившемся, Сидоров решил, что его соперник намеренно не сообщил ему о совещании, и поделился этими соображениями с коллегами. Мнения сослуживцев разделились: кто-то согласился с Сидоровым, другие посчитали, что во всем

виноват секретарь. А кто-то сообщил Иванову, что Сидоров настраивает сотрудников против него. И началось. Оба претендента «за глаза» обвиняли друг друга в клевете, вспоминали старые обиды, скрупулезно учитывали новые.

К моменту решающего совещания, которое вновь было отложено, на сей раз из-за занятости руководителя, Иванов с Сидоровым производили впечатление давних врагов.

Проанализируйте конфликтную ситуацию, ответив на следующие вопросы:

- 1) Кто является участниками конфликта и каковы их требования друг к другу?
- 2) Каковы причины конфликта?
- 3) Какими ресурсами, необходимыми для достижения цели, располагают участники конфликта?
- 4) К какому виду относится представленный конфликт?
- 5) Предложите эффективные методы решения создавшейся конфликтной ситуации.

Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах

1. Ознакомьтесь с описанием ситуаций и ответьте на вопросы.

Задание 1.

Начальник отдела Е. Н. Марков высказал своему сотруднику О. И. Филиппову замечания производственного характера. После работы, как обычно, они возвращались вместе домой, так как жили по соседству. Е. Н. Марков заметил, что его замечания О. И. Филиппов воспринял как личную обиду и желание то ли подсидеть, то ли дискредитировать его...

- 1) В чем причина данного межличностного конфликта?
- 2) Как можно преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию?
- 3) Как следовало поступить начальнику отдела, чтобы избежать конфликта?

Задание 2.

Инженера-программиста Г. В. Дудина вызвал к себе начальник отдела И. Ф. Сидоренко и сказал, что предстоит сложная работа – придется поработать сверхурочно. Г. В. Дудин согласился. Работу принес старший технолог С. П. Петухов. В конце рабочего дня инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел его непосредственный начальник А. И. Трубинин и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он заявил: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что ничего не сделано, С. П. Петухов резко заявил инженеру-программисту: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь выполнять задание в рабочее время!»

- 1) Какое задание поступило Г. В. Дудину? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как следовало поступить инженеру-программисту?
- 2) В чем заключается причина конфликта?
- 3) Какие варианты развития событий Вы можете спрогнозировать?

Задание 3.

Прочитайте описание конфликта. Определите, какие методы диагностики можно применить в данной ситуации, чтобы выявить составляющие конфликта и спрогнозировать несколько вариантов развития ситуации. Вы являетесь заместителем генерального директора по кадровым вопросам одной из крупных фирм (штат фирмы только в главном офисе составляет около 600 человек). Главным корпоративным принципом фирмы является «open space» (открытое пространство) – в офисе нет отдельных кабинетов, каждый сотрудник на виду. Однажды утром Вы замечаете, что часть сотрудников (примерно 20 человек) открыто игнорируют просьбы остальных, ведут себя агрессивно, собираются

вместе и постоянно переговариваются. Вы понимаете, что назревает конфликт.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ/ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития

- 1.. История развития конфликтологии как науки.
2. Современные проблемы развития конфликтологии.
3. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
4. Основные модели поведения в переговорном процессе.
5. Поведение личности в конфликтной ситуации.
6. Психология внутриличностного конфликта.
7. Переговоры как средство разрешения конфликта.
8. Механизмы психологической защиты.
9. Посредничество в конфликте.
10. Технологии регулирования конфликтов.

Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах

1. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
2. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. Синдром профессионального выгорания: понятие, стадии, профилактика.
5. Политические конфликты
6. Функции конфликтов в организации.
7. Социально-трудовые конфликты
8. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
9. Конфликты в системе государственного управления.
10. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
11. Конфликты в различных сферах общественной жизни.
12. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
13. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью государственных и муниципальных служащих

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Сущность конфликта, классификация и этапы развития

Вопрос 1. В конфликтах противоборствующие стороны ...

- А) всегда неравны
- В) всегда равны
- С) могут быть неравными

Вопрос 2. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту, называется ...

- А) пособник
- В) подстрекатель
- С) посредник

Вопрос 3. Личность как жертва антагонистического конфликта социальных нормативов и биологических инстинктов рассматривается представителями ...

- А) гуманистической психологии
- В) психоанализа
- С) биохимической школы

Вопрос 4. В конфликте всегда присутствуют ...

- А) организаторы
- В) подстрекатели
- С) противоборствующие стороны

Вопрос 5. Сбор и обработка информации относится к такому этапу прогнозирования, как ...

- А) моделирование
- В) анализ информации
- С) выявление симптомов

Вопрос 6. Уровень исследования конфликтов, который включает научные теории, знания закономерностей развития и специфических свойств конфликта, полученные в разных науках в результате исследования, называется ...

- А) методологический
- В) теоретический
- С) практический
- Д) технологический

Вопрос 7. Гендерный подход при рассмотрении конфликтов связан с учетом ...

- А) возраста участников
- В) количества участников
- С) пола участников
- Д) социального положения участников

Вопрос 8. Субкультура насилия характеризуется ...

- А) атмосферой взаимопонимания
- В) склонностью и оправданием насилия над личностью
- С) толерантностью

Вопрос 9. Профилактика конфликтов и прогнозирование конфликтов – это ...

- А) абсолютно синонимичные понятия
- В) взаимосвязанные понятия, где прогнозирование является более широким
- С) взаимосвязанные понятия, где профилактика включает и прогнозирование

Вопрос 10. Условия, снижающие риск возникновения конфликтов общесоциального плана, создаются на таком уровне деятельности по предупреждению конфликтов, как

- А) микроуровень
- В) макроуровень
- С) уровень межличностных отношений
- Д) внутриличностный уровень

Вопрос 11. Возможности и способности сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента определяют ...

- А) ранг
- В) социальный статус
- С) потенциал

Вопрос 12. Межличностные конфликты, связанные с противоборством двух и более физических лиц, рассматриваются на ... уровне

- А) геополитическом
- В) социологическом
- С) психологическом
- Д) политологическом

Вопрос 13. Способность в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивного потенциала конфликтов на основе специальных знаний, называется ...

- А) конфликтологическая теория
- В) конфликтологическая компетенция
- С) конфликтологическая интуиция

Вопрос 14. Внутреннее состояние готовности человека определенным образом воспринимать, оценивать и действовать по отношению к окружающим называется ...

- А) рефлексия
- В) установка
- С) эмпатия

Вопрос 15. Качество личности, способствующее предупреждению конфликтов, называется ...

- А) стремление к превосходству
- В) терпимость
- С) властолюбие

Вопрос 16. Истинные, принципиальные интересы определяются из базовых ...

- А) потребностей
- В) умозаключений
- С) стереотипов
- Д) суждений

Вопрос 17. Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина сложилась ...

- А) в середине двадцатого века
- В) в девятнадцатом веке
- С) в начале двадцатого века

Вопрос 18. Интересы конфликтной личности связаны прежде всего с ...

- А) удовлетворением потребности в самоутверждении
- В) желанием постоянного саморазвития
- С) повышением самоконтроля

Вопрос 19. Проблема конфликта рассматривалась учеными ...

- А) на протяжении всего развития научной мысли
- В) начиная с XIX века
- С) начиная с эпохи Средневековья

Вопрос 20. Негативное восприятие людьми попыток вмешательства в их взаимоотношения связано с препятствиями в профилактике конфликтов ...

- А) психологического характера
- В) нравственного характера
- С) правового характера

Раздел 2. Управление конфликтами в государственной и муниципальной сферах

1. Предконфликтная ситуация – это:

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

2. Стимулирование конфликта предполагает:

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

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

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

4. К этапам конфликта относятся:

- а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- в) инцидент, эскалация, примирение.

5. Компромисс невозможен в конфликте:

- а) ценностей;
- б) интересов;
- в) ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

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

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

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

8. Инцидент в конфликтологии – это:

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

9. Объектом конфликтологии является:

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

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

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

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

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

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

- а) информационная;
- б) профилактическая;
- в) сигнальная.

13. Что такое толерантность?

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

14. Что представляет собой авторитет?

- а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- б) субъект, который отличается особенно активными действиями;

в) человек, для которого интересы других выше собственных.

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

- а) бойкотом;
- б) блефом;
- в) бунтом.

16. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- а) дебаты;
- б) беседа;
- в) декларация.

17. Замораживание конфликта предполагает:

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

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

- а) избегание;
- б) денонсация;
- в) медиация.

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

- а) горизонтальный;
- б) межгрупповой;
- в) политический.

35. Групповая атрибуция это в конфликтологии:

- а) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения другой внутренними причинами и, в соответствии с этим, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой внешними обстоятельствами
- б) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям
- в) завышение оценки своей группы и занижение достоинств чужой
- г) несправедливое социальное сравнение своей и чужой группы

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

1. Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина возникла:

- а) в начале XX в.;
- б) в 30-е гг. XX в.;
- в) в конце 50-х гг. XX в.;
- г) в 80-е гг. XX в.

2. Становление конфликтологической практики произошло:

- а) в конце XIX в.;
- б) в 30-е гг. XX в.;
- в) в начале 50-х гг. XX в.;
- г) в 80-е гг. XX в.

3. Какие ученые оказали значительное влияние на развитие конфликтологии как самостоятельной дисциплины?

- а) Г. Зиммель, П. Сорокин, З. Фрейд;
- б) Р. Дарендорф, Л. Козер, Т. Парсонс;
- в) К. Лоренц, У. Мак-Дугал, С. Сигеле;
- г) А. Адлер, К. Лоренц, Н. Тинберген.

4. Первые учебные заведения по подготовке конфликтологов появились:

- а) в Германии (в 70-е гг. XX в.);

- б) в США (в 60-е гг. XX в.);
- в) в США (в 70–80-е гг. XX в.);
- г) в Австралии (в 80-е гг. XX в.).

5. Предметом изучения конфликтологии как науки являются:

- а) механизмы действия конфликтов в обществе, технологии их выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения;
- б) социальные противоречия и социальные конфликты, характерные для общества;
- в) механизмы поведения субъекта в конфликте и технологии его разрешения;
- г) любые столкновения в обществе.

6. Объектами изучения конфликтологии как науки являются:

- а) технологии выявления и управления конфликтами в обществе;
- б) социальные противоречия и социальные конфликты, характерные для общества;
- в) механизмы поведения субъекта в конфликте и технологии по его разрешению;
- г) столкновения разнонаправленных интересов в обществе.

7. Что такое конфликт?

- а) способ взаимодействия противоположных мотивов;
- б) дебаты;
- в) спор или дискуссия;
- г) способ взаимодействия двух и более сторон при столкновении несовместимых взглядов, позиций, интересов.

8. Источниками конфликта могут быть:

- а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- б) противоположные мотивы субъектов конфликтного взаимодействия;
- в) стечение обстоятельств, которые проявляются в конфликте;
- г) накопившиеся противоречия, которые создают почву для противоборства.

9. Образ конфликтной ситуации представляет собой:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия;
- в) отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта;
- г) накопившиеся противоречия.

10. Субъектами конфликта являются:

- а) основные участники конфликта;
- б) группы поддержки в конфликте;
- в) участники конфликта, которые влияют на его развитие и исход;
- г) основные участники конфликта и медиатор.

11. Что такое стратегия поведения в конфликте?

- а) выбор формы поведения в конфликте на основе ценностных факторов;
- б) отношение к определенным формам поведения в конфликтной ситуации;
- в) спор или дискуссия;
- г) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

12. Компромисс как стратегия поведения в конфликте предполагает:

- а) взаимные уступки оппонентов в чем-то важном и принципиальном;
- б) совместные усилия оппонентов для разрешения конфликта;
- в) определенные уступки субъекта конфликта;
- г) уклонение от борьбы в конфликте.

13. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте подразумевает:

- а) определенные уступки субъекта конфликта;
- б) совместные усилия оппонентов для разрешения конфликта;
- в) взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны;
- г) уклонение от борьбы в конфликте.

14. Выберите комбинацию, характерную для транзакции Родитель:

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

15. Выберите комбинацию, характерную для транзакции Дитя:

- а) обижается, подчиняется, шалит;
- б) требует, рассуждает, анализирует;
- в) осуждает, учит, покровительствует;
- г) оценивает, работает с информацией, проявляет чувство страха.

16. Что такое управление конфликтами?

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих;
- г) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

17. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- в) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- г) прогнозирование, регулирование, разрешение;

18. Какие виды деятельности по управлению конфликтом эффективны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) только прогнозирование;
- в) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- г) только предупреждение (стимулирование).

19. Что такое стимулирование конфликта?

- а) вид деятельности субъекта управления, направленный на сглаживание противоречий, вызывающих конфликт;
- б) вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии;
- в) вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта;
- г) деятельность субъекта управления по устранению причин конфликта.

20. Кризис в конфликтологии представляет собой:

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

21. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

- а) маргиналом;
- б) еретиком;
- в) медиатором.

22. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

- а) месть;
- б) насилие;
- в) моббинг.

23. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

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

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

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

25. Ренегат представляет собой человека, который:

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

26. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

- а) стереотипом;
- б) паритетом;
- в) макетом.

27. Ультиматум – это:

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

28. По способам разрешения конфликты бывают:

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

29. Предметом конфликтологии являются:

- а) динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, закономерности появления и развития конфликтных противоречий
- б) способы разрешения конфликтных ситуаций и методы их профилактики
- в) профилактика предпосылок к возникновению конфликтных ситуаций в различных социальных слоях общества и способы их разрешения мирным путем
- г) все ответы верны

30. Объектом конфликтологии является:

- а) обе стороны конфликта
- б) разрешение конфликта мирным путем
- в) социальные противоречия и социальные конфликты
- г) все перечисленное

31. Особенностью конфликтологии является:

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

32. Инцидент в конфликтологии – это:

- а) негативное восприятие чьих-либо успехов или превосходства в чем-то
- б) формальный повод, который является началом открытого противодействия для конфликтующих сторон
- в) истинная причина возникновения противоречий

г) нет верного ответа

33. Конфликтология, как относительно самостоятельная теория, возникла:

- а) в начале XX века
- б) в конце 30-ых годов XX века
- в) в конце 50-ых годов XX века
- г) в начале 70-ых годов XX века

34. В конфликтологии понятие ультиматум – это:

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

35. Что такое прогнозирование конфликта?

- а) вид деятельности субъекта управления, направленный на диагностику конфликта;
- б) целенаправленное воздействие на конфликтующих для снижения уровня напряженности между ними;
- в) предпринимаемая активность на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта;
- г) вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

36. Диагностика конфликта заключается:

- а) в выявлении основных параметров конфликтного взаимодействия с целью регулирования уровня противостояния;
- б) определении образа конфликтной ситуации противоположной стороны;
- в) знании основных параметров конфликтного взаимодействия (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны;
- г) в знании основных причин конфликта с целью регулирующего влияния на мотивы сторон.

37. Социобиологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

38. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- а) нехватка средств к существованию
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

39. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции - это:

- а) рефлексивная защита
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

40. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

- а) "стремление - избегание"
- б) двойное "стремление - избегание"
- в) "избегание - избегания"