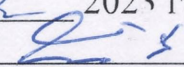


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет иностранных языков

Кафедра теоретического и прикладного языкознания

«Утверждаю»
«27» октября 2023 г.
Врио зав. кафедрой 
д.ф.н., профессор Давламтирова М.Б.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Лингвоконфликтология и межличностные
коммуникации»

Направление подготовки – 45.04.02 «Лингвистика»

Направленность программы – «Современная лингвистика и
коммуникационный менеджмент»

Форма подготовки – очная

Уровень подготовки – магистратура

ДУШАНБЕ - 2023

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю): «Лингвоконфликтология и межличностные
коммуникации»**

№ п/п	Контролируемые разделы, темы, модули	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				Вид	Количество
1	Понятие конфликта	УК-1 УК-3 УК-5		Круглый стол	1
				Творческое задание	1
				Кейс-задание	1
				Коллоквиум	1
2	Динамическая модель конфликта	ОПК-4 ОПК-5		Круглый стол	1
				Творческое задание	1
				Кейс-задание	1
				Коллоквиум	1
3	Структурная модель конфликта	ОПК-4 ОПК-5		Круглый стол	1
				Творческое задание	1
				Кейс-задание	1
				Коллоквиум	1
4	Стратегия поведения в конфликте	ПК-2		Круглый стол	1
				Творческое задание	1
				Кейс-задание	1
				Коллоквиум	1
5	Управление конфликтом	ПК-2		Круглый стол	1
				Творческое задание	1
				Кейс-задание	1
				Коллоквиум	1
Всего:				5	35

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
	Коллоквиум	Форма учебного занятия, понимаемая как беседа преподавателя с учащимися с целью активизации знаний	Вопросы коллоквиума
	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
	Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Комплект кейс-заданий
	Круглый стол	Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Факультет иностранных языков
Кафедра теоретического и прикладного языкознания
Вопросы для коллоквиума
по дисциплине «Лингвоконфликтология и
межличностные коммуникации»
для магистрантов 2-го года обучения
Направление подготовки – 45.04.02 «Лингвистика»
Форма подготовки – очная
Уровень подготовки – магистратура

Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований? Назовите этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики.

Какие основные черты свойственны конфликту?

Дайте определение конфликта.

Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?

Перечислите основные функции конфликта.

В каких формах с древности и до Нового времени шло в мире накопление знаний о конфликтах?

Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX—XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.

Изложите сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера.

Какие принципы положены в основу концепции конфликтной модели общества Р. Дарендорфа?

Укажите особенности концепции А. Турена и всеобщности социального конфликта.

Охарактеризуйте основное отличие «общей теории конфликта» К. Боулдинга от других концепций конфликта.

Укажите отличия структурной и процессуальной моделей описания конфликта.

В чем заключается значение составления карты конфликта?

Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов ее структуры.

Что такое инцидент?

Охарактеризуйте основные стадии и фазы развития конфликта.

Какие требования предъявляются к анализу и оценке последствий конфликта?

Назовите этапы и фазы конфликтной стадии.

В чем состоит сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии?

Что означает стиль поведения в конфликтах?

Какие массовые мероприятия вправе проводить работники организации в поддержку своих требований при разрешении коллективного трудового спора?

Охарактеризуйте по отдельности уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество, компромисс как стили конфликтного поведения.

Какие методы наиболее широко применяются для профилактики конфликтов в организациях?

Назовите основные этапы прохождения примирительных процедур при трудовых спорах (конфликтах).

Назовите основные правила общения, которых следует придерживаться при осуществлении примирительных процедур.

Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?

ем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?

аскройте сущность этапов урегулирования конфликтов.

чем заключается роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов?

какие на различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу.

то такое манипуляция? Какие приемы манипуляций вы знаете? Охарактеризуйте способы противодействия манипуляциям в конфликтной ситуации.

то такое управление процессом протекания конфликта?

азовите функции управления конфликтом, сгруппируйте их по стадиям протекания конфликта.

аскройте содержание функций управления конфликтом.

формулируйте важнейшие факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов.

характеризуйте стили ведения переговоров.

ем определяются цели и содержание социального партнерства?

азовите основные правовые акты, устанавливающие принципы и нормы социального партнерства в Российской Федерации, участия работников, профсоюзов и работодателей в разрешении трудовых конфликтов.

каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в урегулировании конфликта? Чем определяется возросший интерес к разрешению конфликтов с участием третьей стороны в современной России?

каких формах может осуществляться вмешательство в конфликт третьей стороны? Какие факторы влияют на выбор формы?

т чего зависит успех посредничества в разрешении конфликтов?

кие требования предъявляются к профессиональному посреднику-медиатору?

аскройте содержание основных методов, которые могут быть использованы посредником при разрешении конфликтов?

аскройте основные этапы процесса посредничества, задачи, решаемые на каждом этапе, и используемые приемы.

азовите модели поведения личности в конфликте.

айте характеристику конфликтных типов личности.

то такое технология управления собственным поведением противоборствующих сторон в конфликте?

азовите способы избавления от гнева. Раскройте сущность правил самоконтроля эмоций.

айте характеристику типам поведения личности в конфликте.

Какое место в системе управления организацией и ее персоналом занимает управление конфликтами и стрессами?

какие основные функции управления конфликтами и стрессовыми состояниями.

кими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?

характеризуйте основные методы управления конфликтами.

В чем проявляются отрицательные последствия стрессов?

то необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?

Каково значение групповых норм для профилактики конфликтов?

Дайте характеристику нравственных и других норм общественного поведения, используемых при урегулировании конфликтов.

Кто может оказывать влияние на развитие конфликта и участвовать в управлении им?

Укажите основные причины, в силу которых руководитель становится непосредственным участником конфликта.

Какое значение для управления конфликтами и стрессами имеет правовая культура руководителя?

Назовите задачи и функции руководителя, выступающего посредником в конфликте между своими подчиненными.

Каковы основные требования к качествам руководителя при разрешении конфликтов?

В чем проявляется значение личного примера руководителя при урегулировании социально-трудовых конфликтов?

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- глубоко и прочно усвоил материал темы или раздела;
- полно, последовательно, грамотно и логически излагал ответы;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизводил учебный материал с требуемой степенью точности.

– оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, которые уверенно исправлял обучающийся после дополнительных и наводящих вопросов;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- четко излагал учебный материал.

– оценка «удовлетворительно»:

- есть несущественные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- демонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

– оценка «неудовлетворительно»:

- не знал материал темы или раздела;
- при ответе возникали серьезные ошибки.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если

- наличие несущественных ошибок, которые уверенно исправлял обучающийся после дополнительных и наводящих вопросов;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- четко излагал учебный материал.

- оценка «не зачтено»:

- есть существенные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- демонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

Составитель: _____ О.В. Ладыгина
октября 2023 г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Факультет иностранных языков
Кафедра теоретического и прикладного языкознания
Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
по дисциплине «Лингвоконфликтология и
межличностные коммуникации»
для магистрантов 2-го года обучения
Направление подготовки – 45.04.02 «Лингвистика»
Форма подготовки – очная
Уровень подготовки – магистратура

1. Понятие социального конфликта.
2. Конфликты больших социальных групп.
3. Организационные и трудовые конфликты.
4. Индустриальный конфликт, его причины и формы.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- глубоко и прочно усвоил материал темы или раздела;
- полно, последовательно, грамотно и логически излагал ответы;
- продемонстрировал знания в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизводил учебный материал с требуемой степенью точности.

– оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, которое уверенно исправлял обучающийся после дополнительных и наводящих вопросов;
- продемонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- четко излагал учебный материал.

– оценка «удовлетворительно»:

- есть несущественные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- продемонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

– оценка «неудовлетворительно»:

- не знал материал темы или раздела;
- при ответе возникали серьезные ошибки.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

- студент усвоил материал темы или раздела;
- последовательно, грамотно и логически излагал ответы;
- продемонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- воспроизводил учебный материал с требуемой степенью точности.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

- есть существенные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- продемонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

Составитель: _____ О.В. Ладыгина

«27» ОКТЯБРЯ 2023 г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Факультет иностранных языков
Кафедра теоретического и прикладного языкознания
Кейс-задания
по дисциплине «Лингвоконфликтология и
межличностные коммуникации»
для магистрантов 2-го года обучения
Направление подготовки – 45.04.02 «Лингвистика»
Форма подготовки – очная
Уровень подготовки – магистратура

Тема «Динамическая модель конфликта»

Кейс-задание: оцените динамику разворачивания конфликта в одной из предложенных ситуаций. Выделите основные этапы конфликта и фазы. Оцените глубину конфликта.

Ситуация 1. Данный конфликт произошел в АО «Лист». АО «Лист» состояло из 3 структурных подразделений - «А», «В», «С», сотрудничающих и дополняющих друг друга своими ресурсами, необходимыми для работы в сфере строительства. Позднее создается четвертое подразделение - «Д», являющееся дочерним третьему. Подразделения «А» и «В» занимались поставкой материалов на объекты, «С» обеспечивало стройки специальной техникой, «Д» должно было обеспечивать транспортом все три структуры при необходимости. В связи с тем, что «Д» стало самой молодой структурой, да еще и создавалось при «С», то в первую очередь обслуживала транспортом объекты, относящиеся к «С», а лишь потом «А» и «В». Поэтому, когда «А» и «В» получили крупный объект и не смогли закончить его вовремя из-за нехватки дополнительного обслуживающего транспорта, то директора этих подразделений получили выговор. Более того, к концу квартала выяснилось, что затраты на транспорт распределялись между «А», «В» и «С» равномерно. Это вызвало недовольство руководителей «А» и «В», которые считали, что большую нагрузку должно было нести «С». Но руководитель «С» отказался, мотивировав это тем, что это повлечет уменьшение прибыли его подразделения. В результате руководители «А» и «В» стали задерживать поставку материалов на объекты, относящиеся к «С», в конечном итоге стало страдать все АО в целом.

Ситуация 2. Бригада слесарей - лекальщиков (слесарей высокой квалификации) из 6 человек всегда держались дружно и сплоченно. Все члены бригады были разного возраста. Старшие относились к младшим покровительственно, а младшие к старшим - с уважением. После ухода одного из членов бригады на пенсию в бригаду был принят молодой слесарь Сидоров, который два года назад закончил училище. Между ним и бригадой установились дружественные отношения, он стал «своим». Однажды Сидорову, как молодому и не очень опытному работнику, поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционные методы изготовления лекал, он имел заработок на среднем уровне этой бригады. Через некоторое время Сидоров придумывает рациональный способ выполнения работы и начинает перевыполнять нормы выработки в три раза и, соответственно, вырос его заработок. В последнее время Сидоров стал получать в полтора раза больше бригадира.

На Сидорова начинает коситься вся бригада, стали появляться замечания о его поведении и отношении к работе: то он куда-то отлучился, то предлагает совет, о котором никто не спрашивал, а когда надо что-то сказать - молчит. Через некоторое время происходит полный разрыв Сидорова с бригадой. Сидоров попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду, но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через некоторое время Сидоров уволился с завода.

Ситуация 3. Если говорить о дьяволе, то нигде нет ему такого раздолья, как среди некоторых сестер-близнецов, проклинаящих свое сходство. Марина ненавидела Александру с детства. Больше всего ее бесило, что все комплименты по поводу очаровательной внешности приходилось делить на двоих. Еще в возрасте лет восьми Марина как-то «забыла» Александру в темном подвале на даче, куда зазвала поиграть Красавицу и Чудовище (роль Чудовища, естественно, была отведена Александре). Интересно, что той и в голову не пришло, будто сестра сделала это нарочно! Также не могла она предположить такого и позже, когда Марина, опустив глаза, словно стесняясь, говорила очередному поклоннику: «Наше единственное отличие в том, что Сашенька страдает энурезом, и говорит, что это неизлечимо».

«Бедная девушка, - думает молодой человек. - Как же она может выйти замуж с таким недостатком!» После чего стал эксклюзивным воздыхателем Марины. Когда Александра все же встретила человека, который не поддавался на Маринины инсинуации, тут-то и появилось «отравленное яблочко» в виде подарка - путешествие на остров Ява, именно в то место, где будто растет раффлезия Арнольди - растение, от которого у сестер давно в детстве случился приступ аллергии, едва не закончившийся летальным исходом. Александра об этом давно забыла, а Марина помнила. История закончилась благополучно - Александре удалось избежать незаслуженной гибели, а Марина отправилась на пластическую операцию и немного успокоилась, когда все признали, что после нее она необыкновенно похорошела и теперь только слегка похожа на сестру.

Тема «Структурная модель конфликта»

Кейс: рассмотрите одну из предложенных конфликтных ситуаций и проанализируйте ее, выделив в ней субъекты конфликтного взаимодействия, предмет конфликта, проблемы конфликта, образы конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон, причины конфликта.

Ситуация 1. Профессор, сотрудник академического института на протяжении десяти лет работал за границей в среднем по 9-10 месяцев в году. Когда он собрался в очередную командировку, директор института не отпустил его в связи с реорганизацией института, а также ввиду его длительного отсутствия на рабочем месте. Однако, невзирая на отказ директора и зная о возможных последствиях, профессор самовольно уехал за границу. После отъезда сотрудника с ним велась длительная переписка, дирекция требовала объяснения самовольного отъезда. Никаких объяснений оправдывающий самовольный отъезд и длительное отсутствие на рабочем месте от него получено не было, поэтому он был уволен. Профессор обратился с иском в суд и в институт о восстановлении его на работе. Суд не удовлетворил данный иск. На что сотрудник подал апелляцию в Верховный суд. До вынесения судом своего решения по кассационной жалобе, в газете была опубликована статья, в которой высказывалась точка зрения этого Профессора на сложившуюся ситуацию. Верховный суд отклонил жалобу и оставил в силе решение районного суда. Директор института не мог оставить без внимания статью оскорбительного характера и опубликовал свой ответ.

Ситуация 2. Дело происходило на предприятии пищевой промышленности в одном из районных центров республики. Предприятие было старое, с давно устоявшимся коллективом. Главный бухгалтер предприятия (Вера Семеновна) ушла в декретный отпуск, заместила ее в этой должности только что принятый на работу молодой специалист (Людмила Юрьевна), приехавший из города, а не уже работавший на этом предприятии бухгалтер. За время работы Людмила Юрьевна показала себя как очень знающий и компетентный специалист, которая очень быстро, легко и грамотно справлялась с работой. Когда Вера Семеновна вернулась на работу, руководство предприятия пошло на изменение с ней контракта, обосновав это несоответствием

занимаемой должности. Это мало кого удивило, так как у завода неоднократно были неприятности из-за недостаточной компетенции бывшего главного бухгалтера.

Вера Семеновна, известная своей вспыльчивостью, повышенной эмоциональностью и конфликтностью и на этот раз повела себя соответствующим образом, но дело ограничилось лишь бурными возмущениями, оспаривать решение руководства в суде она не стала. Виновником всех бед она видела Людмилу Юрьевну, к которой она не скрывала неприязнь, даже несмотря на то, что была у нее в подчинении. В дальнейшем Людмила Юрьевна столкнулась с нежеланием своих подчиненных содействовать ей в работе. Людмила Юрьевна, как человек абсолютно неконфликтный, всеми силами делала вид, что не замечает этого несмотря на то, что вся работа легла теперь на ее плечи, т. к. она дорожила своим рабочим местом.

Ситуация 3. Этот конфликт произошел в коммерческом банке N. 45-летний Иванов Сергей Васильевич стал управляющим банка благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в финансовом мире. Это был человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными. Главный бухгалтер банка - 40 летняя Смирнова Лидия Петровна работала в этом банке практически со дня его основания.

В результате проверки, проведенной Государственной налоговой инспекцией, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф. Следует отметить, что бухучет велся в соответствии с учетной политикой банка, утвержденной его руководством.

За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего об имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор. «Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета». - «А чем я могу вам помочь? Ведь это же вы - главный бухгалтер. Для этого вас и взяли на работу». - «Видите ли, я не могу изменить учетную политику без согласования с руководством банка». - «Но вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка».

Смирнова позже пыталась начать этот же разговор, однако у Иванова и в следующий раз нашлись более важные дела. После того, как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме. Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию.

Так как она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго, управляющий вынужден был извиниться. Для того, чтобы принести свои извинения, Иванов счел неудобным вызывать главного бухгалтера к себе в кабинет и сам пришел в бухгалтерию, где кроме Смирновой находились еще двое бухгалтеров. Смирнова приняла извинения управляющего, и конфликт был улажен.

Ситуация 4. Небольшая компания по продаже автомобилей имеет несколько торговых площадок, на одной из таких площадок работает коллектив из 35 человек, большая часть которых продавцы. Коллектив сплочен, дружен, в нем широко используются неформальные контакты. Продавцы часто подменяют друг друга, не ставя руководство в известность. Все работники - специалисты высокой категории, у каждого есть свои подходы к клиентам, один из них Васильев, который может работать с любым клиентом и редко, когда клиенты уходят от него без покупки. Этот коллектив, применяя свои нестандартные приемы продаж и подходы к работе, обеспечивал самый высокий уровень продаж среди всех площадок фирмы.

Неожиданно в этом коллективе происходит кража, сомнений нет - кто-то из своих. Руководство компании, разобравшись в ситуации, выявило виновного (им оказался новенький продавец), уволило руководителя площадки, который придерживался

либерального стиля управления. Остро встал вопрос о новом руководителе. Руководителем был назначен Курочкин - хороший специалист, менеджер по продажам, имеет навыки руководящей работы, но опыта прямых продаж у него нет, и он «со стороны». В работе Курочкин придерживается формальных правил, наводит порядок с дисциплинарным рабочим расписанием, пытается внедрить приемы продаж, принятые во всем мире, но которые не использовались данным коллективом, не поощряет неформальные контакты, не посещал традиционно устраиваемые торжества.

Васильев от имени всех продавцов стал отстаивать прежние, свои приемы продаж, на что Курочкин пригрозил Васильеву увольнением. Социально-психологический климат ухудшается, прибыль организации упала. Через два месяца Курочкин допустил ошибку, причиной которой было отсутствие опыта работы в данном месте. Любой опытный продавец мог бы указать на возможность ошибки заранее (по крайней мере, Васильев), но все молчали. Узнав об этом, Курочкин пришел к вышестоящему начальству, обвинил Васильева и потребовал его увольнения.

Ситуация 5. Устроившись на работу в эту фирму, Светлана была счастлива. А как же иначе - компания с именем, должность заместителя начальника отдела, блестящие перспективы. Хотя некоторые вещи показались ей странными уже при первом визите на новое место работы: будущий начальник то просил объяснить ему какие-то термины, то путался в обозначениях простейших понятий... В тот момент Светлана не придавала этому особого значения. Теперь она штатный сотрудник корпорации. Сегодня ей по одному из проектов - её первому достижению - провести заключительные консультации с шефом. Перебирая доклады, Светлана вдруг вспомнила, как недавно один менеджер мимоходом заметил, что Светлане просто повезло: никто из старых сотрудников не рвался занять место помощника шефа. «Это почему же?» - спросила Светлана, делая вид, что тема её не очень интересует. «Скорее всего, дело в самом Валерии Ильиче», - буркнул менеджер.

Теперь Светлана сама шла к шефу для серьезного обсуждения. Разговор получился долгий и мучительный. Странное чувство, что они говорят на разных языках, не покидало её, а к середине беседы она поняла: у её начальника явно недостаточно профессиональных знаний. Он спрашивал её невпопад, а его вопросы ставили в тупик не своей каверзностью, а абсолютной беспомощностью. Единственное, в чем он был силен, - это обязанности, собственные и подчиненных. Валерий Ильич пришел в компанию из другой сферы, управленцем был неплохим, но как специалист оставлял желать лучшего. Проект Светланы был готов, даже предварительные договоры с партнерами уже заключили, дело оставалось за визой шефа. Но Валерий Петрович решил отказаться, аргументировав это тем, что предложение слишком рискованно, а он пока не разобрался в деталях, что знания знаниями, а опыт важнее. Его взгляд был красноречивее любых слов - спорить просто бесполезно.

Ситуация 6. Этот конфликт произошел в отделе одной крупной компании. Основным принципом набора сотрудников в этот отдел был принцип «у нас самые лучшие кадры». Каждый из работников являлся действительно высококвалифицированным специалистом в своей области и, вследствие этого, основания для выдвижения неформального лидера на почве профессионализма не было. В отделе не было каких-либо неформальных объединений, группировок, каждый был сам по себе и занимался своим делом.

Конфликт произошел между Марией - сетевым администратором этой компании и Сергеем - новым сотрудником отдела. Сергей т.ж. как и Мария, являлся очень грамотным специалистом, но область его профессиональных обязанностей граничила с должностными обязанностями Марии. С первого дня появления Сергея в отделе стало понятно, что он обладает ярко выраженными лидерскими качествами, которые жаждет проявить. Чтобы

добиться этого у него был один вариант - доказать, что он профессиональнее, квалифицированнее и грамотнее всех остальных. Что он и пытался сделать.

Круг его должностных обязанностей не был четко прописан и вследствие того, что он обладал несомненно глубокими знаниями в области построения сетей, он попытался доказать свое превосходство Марии. Следует заметить, что она была отнюдь не глупа, поскольку отчетливо понимала, что Сергей - потенциальная угроза ее стабильному положению. И, поскольку они оба практически сразу поняли, что будут противниками, на этой почве возникла взаимная неприязнь. Она проявлялась в излишней, подчеркнуто холодной вежливости друг к другу. Сергей постоянно пытался давать Марии советы как именно она должна сделать в этом случае, что конкретно она сделала, по его мнению, неправильно в том случае и т.д. Обладая уравновешенным характером, Мария спокойно отражала его нападки.

Однажды, вернувшись на рабочее место после обеденного перерыва, Мария застала Сергея за своим персональным компьютером, доступ к которому на правах сетевого администратора компании имела лишь она одна. Между Сергеем и Марией произошел серьезный разговор. Не смотря на обособленность сотрудников отдела, они были на стороне Марии, так как работали вместе с ней довольно продолжительное время. Проработав еще несколько дней, Сергей подал заявление об уходе по собственному желанию. Все вернулось на свои круги.

Ситуация 7. Лида была девочкой из неполной семьи - мать воспитывала ее одна. Чтобы добыть средства к существованию, мама целыми днями пропадала на работе, а девочка росла, предоставленная самой себе. Другая на ее месте постаралась бы извлечь максимум удовольствия из такого положения, но Лида прекрасно понимала, что расслабляться она права не имеет. Девочка твердо знала, чего хочет в этой жизни: выбираться в люди, чтобы не надо было считать каждую копейку. Лида отлично окончила школу и легко поступила в текстильный институт - она мечтала быть дизайнером.

С Анатолием она познакомилась случайно, в электричке. Высокий интеллигентный аспирант произвел на Лиду очень сильное впечатление. Через полгода сыграли свадьбу и стали жить у Лиды, мать которой к тому времени переехала в другой город к своей сестре. Свекровь плохо относилась к невестке, называла безотцовщиной, не смягчило ее даже рождение внучки. Тогда Лида поставила мужа перед выбором: «Я или она». Мягкий безумно любящий жену Анатолий прекратил общение с матерью. Так же Лида поступила с неугодными ей друзьями мужа. Вскоре Лида уговорила мужа бросить аспирантуру, и сама подыскала ему место, где хорошо платили. Девочка пошла в садик, а женщина с головой окунулась в работу. Карьера ее складывалась успешно. Лида возглавила отдел дизайнера в модельном агентстве, для семьи у нее оставалось все меньше и меньше времени. «Давай найдем домработницу, ведь средства позволяют», - предложил как-то Лиде муж. «Нет, Толя, мы должны откладывать на новую квартиру», - ответила жена. Вообще, ее решения обсуждению не подлежали: в какую школу отдать подрастающую дочь, какой костюм надеть Анатолию в гости - Лида всегда выбирала сама, поскольку была свято убеждена в собственной правоте.

Шло время, наконец-то супруги купили возжеленную квартиру. Казалось бы, можно расслабиться. И тут «добрые» люди донесли, что у Толи появилась любовница. Причем не какая-то девчонка, а женщина старше его на три года, да еще и с двумя детьми. Лиде снова помог ее сильный характер. Она пережила этот шок, не сказав мужу ни слова. «Перебесится», - подумала она. Но он стал пропадать все чаще, возвращаясь с радостью и умиротворением на лице. Пока, наконец, он не пришел ночевать домой. «Выбирай, я или она», - глядя мужу прямо в глаза, произнесла Люда. «Я уже сделал выбор и не в твою пользу», - ответил Анатолий и пошел собирать вещи. «Но почему?» - прошептала Лида. «Я устал от тебя. Ты убила мою индивидуальность, поссорилась с матерью, друзьями. Пока не поздно, я попробую начать все сначала. Надеюсь, ты разрешишь мне видеться с дочерью».

Ситуация 8. В связи с тем, что предприятие было на грани банкротства, Министерство решило сменить руководство. Пришел новый начальник со своей командой, в результате чего было сокращена половина штата, а другим было предложено написать заявление на увольнение по собственному желанию.

Очередь дошла и до заместителя начальника по капитальному строительству Марса Маратовича. На предложение уволиться добровольно он отказался. По причине болезни Марсу Маратовичу пришлось взять больничный лист и лечь в клинику, где сотрудники в последствии ему сообщили об его увольнении. Следует заметить, что у заместителя по капитальному строительству до этого было два выговора, и новое руководство недолго думая, нашли повод для предъявления третьего выговора, за несвоевременное оформление договора, и уволили его.

После выздоровления Марс Маратович пришел на работу для выяснения обстоятельств случившегося. Но руководство объяснять ничего не захотело и, сказав, что он не является больше работником организации, следовательно, и разговаривать с ним не о чем. Диалог между начальником и подчиненным был бессмысленным, т.к. они не могли найти общего решения проблемы, и протекал в очень грубой форме.

Марс Маратович понял, что справедливости на месте он не добился и решил обратиться в судебные органы. В настоящее время идет процесс, истец добивается восстановления на работу.

Тема «Управление конфликтом»

Игра-тренинг (кейс-задание)

Цель: Участники научатся конструктивному разрешению конфликтов

Практическая реализация: Упражнение начинается с того, что участники готовят ролевою игру, которую они показывают на общем собрании. Потом ведущий делает краткий доклад, и группы создают продолжение своих сценок. В заключение проходит общее обсуждение наиболее важных вопросов.

Время: 50 минут

Приготовления: Краткий доклад об этапах разрешения конфликтов и ситуациях, лежащих в основе ролевых игр

Порядок проведения. Педагог делит участников на группы и дает задание - подготовить сценку на основе выданного ей примера конфликтной ситуации (см. ниже). Самое важное - чтобы конфликт был показан четко и его стороны были точно определены. Группы показывают, как конфликт развивается в отрицательном направлении: происходит его эскалация, он становится более интенсивным и все дальше заходит в тупик. Возможно, он выльется в несдержанные высказывания, насилие или стороны просто-напросто разойдутся? (15 минут) Группы показывают сценки.

Педагог может подвести итоги: сценки закончатся так, как конфликты обычно заканчиваются в реальности, если не действовать конструктивно. Ведущий рассказывает о различных стадиях процесса разрешения конфликта (10-20 минут) Он объясняет, что это - всего лишь упрощенная модель, и что разрешение конфликтов в реальной жизни может выглядеть иначе. Однако успешный процесс, как правило, конструктивен на всех стадиях. Иными словами, здесь приводятся хорошие советы по разрешению конфликтов.

Признать наличие проблемы / конфликта. Когда стороны признают, что находятся в конфликте, они также дают сигнал о том, что хотят разрешить его.

Дать определение проблеме/ конфликту

Иногда отрицательные моменты, не имеющие отношения, собственно, к проблеме, могут усугубить конфликт. Поэтому попытайтесь определить проблему и воздержитесь от ненужных обсуждений за спиной, слухов, не акцентируйте мелочи. Иногда бывает важно отделить человека от проблемы и попытаться умерить сильные

чувства. Попытаться поставить себя на место другого человека. У всех у нас - разный опыт, это может объяснить, почему мы часто по-разному воспринимаем ситуации и проблемы. Важно попытаться понять, почему другие думают именно так, а не иначе.

Быть открытым для общения с другой стороной: четко говорить и внимательно слушать

Для того, чтобы создать хорошую атмосферу, важно проявлять уважение к другим. Это можно сделать, активно слушая то, о чем говорит другой человек. Наиболее вероятно, что это будет истолковано как желание разрешения конфликта, что может способствовать взаимному активному слушанию.

О чем мы согласились?

В конфликте обычно есть много моментов, по которым люди согласны друг с другом. Например, стороны согласны, что конфликт следует разрешить, что они любят друг друга и поэтому не хотят, чтобы конфликт испортил их отношения, что другие не должны страдать и так далее. Концентрируясь на этом общем понимании, мы можем создать положительную основу, которая даст нам более благоприятные условия для решения проблемы. На этой стадии мы можем попросить прощения, если мы сделали что-то, о чем сожалеем.

Определить потребности

Сторонам следует рассказать друг другу о своих важнейших потребностях в конфликте и тех решениях, которые были бы для них приемлемыми. Это предполагает, что они понимают, что, возможно, не все их желания будут удовлетворены, но что это будет процесс, в котором мы будем вынуждены «давать и получать». Попытаться найти приемлемые решения

При оценке решений важно продолжать сохранять общение. Следует уделить внимание положительным моментам, которые дадут различные решения. Важно понимать, что хоть и не все потребности каждого участника будут удовлетворены, все же можно найти решение.

После этого участники возвращаются в свои группы и продолжают работать над ролевыми играми. Теперь ход игры меняется, и участники проходят через разные этапы процесса разрешения конфликта, в итоге им удастся разрешить конфликт (15 минут).

Подведение итогов.

Примеры конфликтных ситуаций, которые можно использовать для работы в группах:

Выпускница высшей школы милиции поступает на работу. Работает еще одна женщина и 11 мужчин. Однажды она приходит на работу и видит, что на стене в общей комнате, где все обычно обедают, висят плакаты с женщинами. Плакаты кажутся ей оскорбительными, и она считает, что им не место в милицеском участке. За обедом она говорит всем об этом и просит тех, кто повесил плакаты, снять их. Мужчины только смеются и говорят, что она обидчивая. После работы они вместе со своей коллегой снимают плакаты. На следующий день, придя на работу, они видят, что плакаты снова висят на стене. ве горничные-мусульманки, работающие в большой гостинице в городе, используют на работе головной убор. В один из дней директор гостиницы говорит, что эту практику надо прекратить, потому что головной убор не сочетается с гостиничной формой. Если они не прекратят ходить в головных уборах, то потеряют работу. Горничным трудно ходить без головного убора, потому что он является важной частью их этнической и религиозной идентичности.

ас пригласили на день совершеннолетия к двоюродной сестре, которую вы очень любите. Ваши мама и папа также очень хотят прийти на эту церемонию, но настаивают на том, чтобы вы красиво оделись, чего вам совсем не хочется.

Кроме того, они говорят, что вам надо вынуть кольцо из носа и пирсинг из языка, а если вы не сделаете этого, то останетесь дома. Для вас очень важно попасть на праздник. Если вы не придете, двоюродная сестра очень расстроится.

Вы только что пошли в новую школу и быстро нашли новых друзей. В прежней школе вы были одиноки и вас часто дразнили, поэтому вы очень рады, что наконец-то нашли приятелей. Однажды после школы вы с двумя друзьями пошли в музыкальный магазин. В магазине ваши друзья взяли каждый по два компакт-диска с полки и положили в карман куртки. Вы считаете, что воровать нельзя, и от волнения у вас заболел живот. Вы говорите товарищам по-хорошему, что диски надо поставить обратно на полку, прежде чем их поймают. Они только смеются над вами и спрашивают, уж не струсил ли вы.

а участок прибыл выпускник профессионального лицея. Знания хорошие, практики - нет. Проработав год, подходит к начальнику цеха, когда тот посещал участка, и сказал: «Я проработал год, все оборудование изучил, прошу разрешить мне сдать квалификационный экзамен на более высокий разряд». Мастер участка поддержал молодого человека, сказав, что тот работает хорошо и достоин повышения. Начальник сказал: «Хорошо, готовьте документы».

Узнав об этом, двое других работников, тоже молодых, но более долго проработавших, идут к начальнику цеха с аналогичной просьбой, но получают отказ. Бригада пошла ходатайствовать за них, но услышала от начальника цеха: «Как я сказал, так и будет».

Тогда бригада написала жалобу, в которой утверждала, что молодой человек сдружился с мастером и тот содействует ему в незаслуженном повышении. Считаем, что нужно в первую очередь разрешить сдать на разряд тем рабочим, которые проработали дольше.

еседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый работник с воодушевлением приступает к работе, демонстрируя большую работоспособность и добросовестность. Видя это, руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя в заработной плате и не повышая в должности. Спустя определенное время работник начинает проявлять признаки недовольства, которые вызывают вначале недоумение руководства, а затем и раздражение, что «работник испортился». Назревает конфликт.

авая задание на день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что сегодня поступившие овощи проверять на нитраты не нужно, т.к. поставщики эти надежные и никогда не подводили, а реактивы нынче очень дорогие и их не хватает. Проверять нужно партию завезенных консервов и привести в порядок документацию.

После обеда вернувшаяся с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему она не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Та напомнила распоряжение самой заведующей. В ответ начальница пригрозила наказанием, если та будет «возникать».

а заводе с трехменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют другую работу. Во время одной из таких подмен в цехе появляется начальница. Видя, что идет брак, она врывается в гардероб, где обедает работница, и устраивает ей скандал: «Что Вы тут расселись, идите работать, нечего гнать брак!». Никакие оправдания работницы, что невозможно всю смену работать без обеда, что обед по закону

обязателен, что ее подменяют, - слушать не хочет. Заявляет: «Дома есть надо!». Угрожает увольнением.

Тема «Переговоры в конфликтных ситуациях»

Игра-тренинг (кейс-задание) «Программа выхода страны из кризиса»

Цель: ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими в ходе политических дискуссий; научить их в корректной форме отстаивать свои позиции и находить компромиссы. II.

Установка. На завершающем этапе предвыборной кампании лидируют три основных партийных блока: «левые», «правые» и «центристы». Каждый блок предлагает свою программу выхода из кризиса.

Начинается дискуссия. Каждый блок озвучивает свою программу. Представители других блоков задают вопросы и высказывают критические замечания по каждому пункту программы.

Обсудив все программы, подгруппы расходятся и пытаются найти компромиссы с другими блоками для создания предвыборной коалиции.

Начинается новая дискуссия. И если в предварительных консультациях между какими-то блоками был найден компромисс, то они на второй дискуссии выступают с единой программой и с единым лидером. Если до начала дискуссии компромисса найти не удалось, то уже в ходе дискуссии блоки пытаются найти себе союзников.

Эксперты оценивают выступления ораторов по нескольким позициям, определенным по взаимной договоренности, например: а) тактичность (бестактность), б) аргументированность, в) толерантность, г) искусство компромисса и т. д. Победителем считается подгруппа, набравшая наибольшее количество баллов. Так же определяется лидер и в личном зачете. По желанию участников игры можно определить и самого бескомпромиссного или бестактного «политика».

Подведение итогов игры-тренинга.

Тема «Стратегия поведения в конфликте»

Деловая игра (кейс-задание) «Критика и Вы»

Кейс. Подумайте, какой вид критики разумнее использовать в каждой отдельной предложенной вам ситуации. Вы в данном случае выступаете в роли руководителя.

Задача 1. Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:

Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Задача 2. Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха. Ситуации для групп:

Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Задача 3. Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника. Ситуация для групп:

Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

Критерии оценки:

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту, если:

- задание выполнено полностью, содержание отражает все аспекты, указанные в задании;
- студент продемонстрировал самостоятельность мышления, знание основных терминов, умение последовательно излагать материал, формулируя самостоятельные выводы;
- задание выполнено своевременно и без существенных ошибок.

- оценка «**не зачтено**» выставляется студенту, если:

- задание выполнено меньше, чем наполовину и/ или содержит несколько существенных ошибок,
- студент не может сформулировать выводы, последовательно и непротиворечиво излагать материал;
- задание выполнено несвоевременно.

Составитель: _____ О.В. Ладыгина
«27» октября 2023 г.

**МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Факультет иностранных языков
Кафедра теоретического и прикладного языкознания
Перечень дискуссионных тем для круглого стола
по дисциплине «Лингвоконфликтология и
межличностные коммуникации»
для магистрантов 2-го года обучения
Направление подготовки – 45.04.02 «лингвистика»
форма подготовки – очная
уровень подготовки – магистратура**

История развития конфликтологических идей.

Культурологические основы этнических конфликтов: сущность, предпосылки возникновения, виды, специфика разрешения.

Классификация конфликтов как научная проблема.

Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- глубоко и прочно усвоил материал темы или раздела;
- полно, последовательно, грамотно и логически излагал ответы;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизводил учебный материал с требуемой степенью точности.

– оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, которое уверенно исправлял обучающийся после дополнительных и наводящих вопросов;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- четко излагал учебный материал.

– оценка «удовлетворительно»:

- есть несущественные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- демонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

– оценка «неудовлетворительно»:

- не знал материал темы или раздела;
- при ответе возникали серьезные ошибки.

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

- студент усвоил материал темы или раздела;
- последовательно, грамотно и логически излагал ответы;
- демонстрировал знания в объеме пройденной программы;
- воспроизводил учебный материал с требуемой степенью точности.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

- есть существенные ошибки в ответе, которые не были исправлены обучающимся;
- демонстрировал недостаточно полные знания по пройденной программе;
- не структурированно, не стройно излагал учебный материал при ответе.

**МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Факультет иностранных языков
Кафедра теоретического и прикладного языкознания
Тестовые задания для итоговой аттестации
по дисциплине «Лингвоконфликтология и
межличностные коммуникации»
для магистрантов 2-го года обучения
Направление подготовки – 45.04.02 «лингвистика»
форма подготовки – очная
уровень подготовки – магистратура**

Утверждено
на заседании кафедры культурологии
протокол №__ от «__» _____ 2023 г.
Заведующий кафедрой культурологии
Ладыгина О.В. _____

@1.

Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- \$A) в конце XIX века;
- \$B) в начале XX века;
- \$C) в 30-е годы XX века;
- \$D) в конце 50-х годов XX века;
- \$E) в 70-е годы XX века.

@2.

Становление конфликтологической практики происходит:

- \$A) в конце XIX века;
- \$B) в 70-е годы XX века;
- \$C) в начале 50-х годов XX века;
- \$D) в 30-е годы XX века;
- \$E) в 80-е годы XX века.

@3.

Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- \$A) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
- \$B) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- \$C) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- \$D) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
- \$E) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

@4.

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

- \$A) Ч. Освуд;
- \$B) В. Линкольн;
- \$C) Л. Томпсон;
- \$D) Р. Фишер;

\$E) Ш. и Г. Боуэр.

@5.

Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали;

- \$A) Д. Скотт и Ш., и Г. Боуэр;
- \$B) К. Томас и Р. Киллмен;
- \$C) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- \$D) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- \$E) Р. Фишер и У. Юри.

@6.

Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- \$A) в США (70-80-х годах);
- \$B) в США (60-х годах);
- \$C) в Германии (70-х годах);
- \$D) в Австралии (80-х годах);
- \$E) в России (конец 80-х годов).

@7.

Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- \$A) в 1972 г. в США;
- \$B) в 1986 г. в Австралии;
- \$C) в 1989 г. в Германии;
- \$D) в 1985 г. в Швейцарии;
- \$E) в 1992 г. в России.

@8.

В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- \$A) в Москве в 1992 г.;
- \$B) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- \$C) в Сочи в 1995 г.;
- \$D) во Владивостоке в 1993 г.;
- \$E) в Твери в 1998 г.

@9.

Предметом конфликтологии являются:

- \$A) конфликты;
- \$B) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- \$C) любые столкновения;
- \$D) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- \$E) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

@10.

Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами: социологический метод;

- \$A) метод тестирования;
- \$B) метод картографии;
- \$C) метод наблюдения;
- \$D) метод эксперимента.

@11.

Конфликт — это:

- \$A) борьба мнений;
- \$B) спор, дискуссия по острой проблеме;
- \$C) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- \$D) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- \$E) столкновение противоположных позиций.

@12.

Противоборство — это:

- \$A) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- \$B) столкновение интересов;
- \$C) нанесение взаимного ущерба;
- \$D) борьба мнений;
- \$E) соперничество по поводу какого-либо предмета.

@13.

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

- \$A) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- \$B) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- \$C) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- \$D) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- \$E) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

@14.

Конфликтная ситуация — это:

- \$A) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- \$B) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- \$C) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- \$D) причина конфликта;
- \$E) этап развития конфликта.

@15.

Причина конфликта — это:

- \$A) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- \$B) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- \$C) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

- \$D) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- \$E) то, из-за чего возникает конфликт.

@16.

То, из-за чего возникает конфликт — это:

- \$A) мотивы конфликта;
- \$B) позиции конфликтующих сторон;
- \$C) предмет конфликта;
- \$D) стороны конфликта;
- \$E) образ конфликтной ситуации.

@17.

Образ конфликтной ситуации — это:

- \$A) то, из-за чего возникает конфликт;
- \$B) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- \$C) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- \$D) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- \$E) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

@18.

Инцидент — это:

- \$A) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- \$B) истинная причина конфликта;
- \$C) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- \$D) то, из-за чего возникает конфликт;
- \$E) необходимое условие конфликта.

@19.

Стороны конфликта — это:

- \$A) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- \$B) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- \$C) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- \$D) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- \$E) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

@20.

К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- \$A) межличностному бурному и быстротекущему;
- \$B) межличностному, конструктивному;
- \$C) межличностному, экономическому;
- \$D) острому и длительному;
- \$E) деструктивному.

@21.

Конфликтогены — это:

\$A) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

\$B) проявления конфликта;

\$C) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

\$D) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

\$E) поведенческие реакции личности в конфликте.

@22.

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

\$A) тип Б; \$B) тип В; \$C) тип А; \$D) тип Б и В; \$E) тип А и Б.

@23.

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»:

\$A) тип Б; \$B) тип А; \$C) тип В; \$D) тип Б и В; \$E) тип А и В.

@24.

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

\$A) тип А; \$B) тип В; \$C) тип Б; \$D) тип В и Б; \$E) тип А, Б и В.

@25.

К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?»

\$A) снисходительное отношение;

\$B) негативное отношение;

\$C) менторские отношения;

\$D) нарушение этики;

\$E) нечестность и неискренность.

@26.

К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания?

\$A) хвастовство;

\$B) нарушение этики;

\$C) регрессивное поведение;

\$D) снисходительное отношение;

\$E) негативное отношение.

@27.

Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания — это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

- \$A) прямое негативное отношение;
- \$B) хвастовство;
- \$C) нечестность и неискренность;
- \$D) менторские отношения;
- \$E) регрессивное поведение.

@28.

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

- \$A) требует, оценивает, проявляет беспомощность;
- \$B) руководит, рассуждает, анализирует;
- \$C) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- \$D) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
- \$E) требует, осуждает, учит.

@29.

Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:

- \$A) чувство обиды, подчиняется, шалит;
- \$B) требует, рассуждает, анализирует;
- \$C) осуждает, учит, покровительствует;
- \$D) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- \$E) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

@30.

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

- \$A) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- \$B) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- \$C) требует, покровительствует, руководит;
- \$D) работает с информацией, покровительствует, руководит;
- \$E) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

@31. Управление конфликтами — это:

- \$A) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- \$B) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- \$C) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- \$D) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- \$E) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

@32.

Содержание управления конфликтами включает:

- \$A) предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
- \$B) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- \$C) прогнозирование, регулирование, разрешение;

- \$D) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- \$E) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

@33.

Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- \$A) прогнозирования конфликта;
- \$B) предупреждения конфликта;
- \$C) стимулирования конфликта;
- \$D) регулирования конфликта;
- \$E) разрешения конфликта.

@34.

Институционализация конфликта — это:

- \$A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- \$B) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- \$C) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
- \$D) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- \$E) обращение к медиатору.

@35.

Легитимизация конфликта — это:

- \$A) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- \$B) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- \$C) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- \$D) обращение к медиатору;
- \$E) придание конфликту широкую огласку.

@36.

Принципами управления конфликтами являются:

- \$A) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- \$B) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,
- \$C) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
- \$D) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;
- \$E) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

@37.

Кто из нижеперечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

- \$A) К. Томас и Р. Киллмен;
- \$B) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- \$C) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- \$D) М. Дойч и Д. Скотт,
- \$E) Р. Фишер и У. Юри.

@38.

Предпосылками разрешения конфликта являются:

- \$A) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
- \$B) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- \$C) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- \$D) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;
- \$E) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

@39.

Что относится к форме разрешения конфликта:

- \$A) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- \$B) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- \$C) требования, критика, убеждение, юмор;
- \$D) уступка, требования, убеждение, критика;
- \$E) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

@40.

Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- \$A) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- \$B) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- \$C) только прогнозирование;
- \$D) только предупреждение (стимулирование);
- \$E) только регулирование.

@41.

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- \$A) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- \$B) компромисс, борьба, сотрудничество;
- \$C) рациональная, иррациональная, конформистская;
- \$D) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- \$E) борьба, уступка, компромисс.

@42.

Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- \$A) К. Томас и Р. Киллмен;
- \$B) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- \$C) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- \$D) М. Дойч и Д. Скотт;
- \$E) Р. Фишер и У. Юри.

@43.

Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- \$A) 1; \$B) 2; \$C) 3; \$D) 4; \$E) 5.

@44.

Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- \$A) компромисс, критика, борьба;
- \$B) уступка, уход, сотрудничество;
- \$C) борьба, уход, убеждение;
- \$D) сотрудничество, консенсус, уступка;
- \$E) соглашение, сотрудничество, убеждение.

@45.

Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- \$A) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- \$B) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- \$C) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- \$D) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- \$E) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

@46.

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:

- \$A) ригидный тип;
- \$B) неуправляемый тип;
- \$C) демонстративный тип;
- \$D) сверхточный тип;
- \$E) «бесконфликтный тип».

@47.

Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- \$A) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- \$B) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- \$C) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- \$D) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- \$E) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

@48.

Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- \$A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
- \$B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- \$C) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- \$D) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

\$E) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

@49.

Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

\$A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

\$B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

\$C) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

\$D) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

\$E) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

@50.

Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

\$A) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

\$B) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

\$C) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

\$D) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

\$E) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

@51.

Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

\$A) добиться убеждения соперника в своей правоте;

\$B) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;

\$C) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;

\$D) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;

\$E) овладеть инициативой в споре.

@52.

Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

\$A) обмену информацией;

\$B) налаживанию добрых взаимоотношений;

\$C) достижению взаимопонимания;

\$D) расширению темы общения;

\$E) усилению информационного воздействия на партнера.

@53.

Интерактивный аспект общения проявляется в:

\$A) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;

\$B) стремление к превосходству над партнером по общению;

\$C) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;

\$D) стремлении установить теплые и дружеские отношения;

\$E) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

@54.

Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- \$A) установлении теплых дружеских взаимоотношений;
- \$B) сопереживании, во взаимной эмпатии;
- \$C) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- \$D) сохранении высокого статуса в общении;
- \$E) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера.

@55.

Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- \$A) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- \$B) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- \$C) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- \$D) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- \$E) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

@56.

Технологии рационального поведения в конфликте - это:

- \$A) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия кон-фликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- \$B) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- \$C) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- \$D) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- \$E) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

@57.

Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- \$A) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- \$B) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- \$C) арегрессия, сублимация, визуализация;
- \$D) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- \$E) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

@58.

Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- \$A) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- \$B) переводе темы разговора;
- \$C) отвлечении от ненужной информации;
- \$D) установке на рациональное восприятие соперника;
- \$E) попытке понять мотивы соперника.

@59.

Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

- \$A) установке на рациональное восприятие соперника;
- \$B) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
- \$C) в переводе темы разговора;
- \$D) отвлечении от ненужной информации;
- \$E) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

@60.

Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:

- \$A) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
- \$B) поддержание высокой самооценки только у себя;
- \$C) поддержание высокой самооценки только у партнера;
- \$D) поддержание высокой самооценки в глазах соперника;
- \$E) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

@61.

К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- \$A) «Избегающий»;
- \$B) «Уступающий»;
- \$C) «Отрицающий»;
- \$D) «Наступающий»;
- \$E) «Коллеблющийся».

@62.

К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения?»

- \$A) «Избегающий»;
- \$B) «Уступающий»;
- \$C) «Отрицающий»;
- \$D) «Наступающий»;
- \$E) «Коллеблющийся».

@63.

Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- \$A) 1; \$B) 2; \$C) 3; \$D) 4; \$E) 5.

@64.

В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- \$A) «Выигрыш—выигрыш»;
- \$B) «Выигрыш—проигрыш»;
- \$C) «Проигрыш—проигрыш»;
- \$D) «Проигрыш—выигрыш»;
- \$E) «Выигрыш—проигрыш» и «Проигрыш—выигрыш».

@65.

В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель - уход от конфликта, уступая оппоненту?

- \$A) «Выигрыш—выигрыш»;

- \$B) «Выигрыш—проигрыш»;
- \$C) «Проигрыш—проигрыш»;
- \$D) «Проигрыш—выигрыш»;
- \$E) «Выигрыш—проигрыш» и «Проигрыш—выигрыш».

@66.

Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угроза, блеф?

- \$A) «Видимого сотрудничества»;
- \$B) «Дезориентации партнера»;
- \$C) «Провокации чувства жалости у партнера»;
- \$D) «Ультимативная тактика»;
- \$E) «Выжимания уступок».

@67.

Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Лин-кольну связан с такими формами их проявления как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний:

- \$A) информационные факторы;
- \$B) поведенческие факторы;
- \$C) факторы отношений;
- \$D) ценностные факторы;
- \$E) структурные факторы.

@68.

Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты:

- \$A) информационные факторы;
- \$B) поведенческие факторы;
- \$C) факторы отношений;
- \$D) ценностные факторы;
- \$E) структурные факторы.

@69.

Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности:

- \$A) информационные факторы;
- \$B) поведенческие факторы;
- \$C) факторы отношений;
- \$D) ценностные факторы;
- \$E) структурные факторы;

@70.

Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам;

религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

\$A) информационные факторы;

\$B) поведенческие факторы;

\$C) факторы отношений;

\$D) ценностные факторы;

\$E) структурные факторы;

@71.

Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т. п.; социальная принадлежность:

\$A) информационные факторы;

\$B) поведенческие факторы;

\$C) факторы отношений;

\$D) ценностные факторы;

\$E) структурные факторы;

@72.

Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

\$A) взаимно-положительный;

\$B) взаимно-отрицательный;

\$C) односторонне положительно-отрицательный;

\$D) односторонне противоречиво-положительный;

\$E) взаимно-противоречивый.

@73.

Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

\$A) взаимно-положительный;

\$B) взаимно-отрицательный;

\$C) односторонне положительно-отрицательный;

\$D) односторонне противоречиво-положительный;

\$E) взаимно-противоречивый.

\$F)

@74.

Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

\$A) взаимно-положительный;

\$B) взаимно-отрицательный;

\$C) односторонне положительно-отрицательный;

\$D) односторонне противоречиво-положительный;

\$E) взаимно-противоречивый.

@75.

Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

\$A) взаимно-положительный;

\$B) взаимно-отрицательный;

\$C) односторонне положительно-отрицательный;

\$D) односторонне противоречиво-положительный;

\$E) взаимно-противоречивый.

@76.

Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:

\$A) взаимно-положительный;

\$B) взаимно-отрицательный;

- \$C) односторонне положительно-отрицательный;
- \$D) односторонне противоречиво-положительный;
- \$E) взаимно-противоречивый.

@77.

Конфликт в обществе — это:

- \$A) конфликты в любых социальных группах;
- \$B) конфликты в больших социальных группах;
- \$C) конфликты между государствами;
- \$D) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- \$E) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

@78.

Экономические конфликты — это:

- \$A) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- \$B) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- \$C) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- \$D) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- \$E) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

@79.

Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- \$A) отношение права;
- \$B) отношение собственности;
- \$C) отношение производства;
- \$D) отношение распределения;
- \$E) отношение потребления.

@80.

Политические конфликты — это:

- \$A) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- \$B) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- \$C) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- \$D) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- \$E) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

@81.

Основным предметом политических конфликтов является:

- \$A) политический интерес;
- \$B) политическая власть в различных социальных структурах;
- \$C) государственная власть;
- \$D) политическое сознание людей;
- \$E) политические партии.

@82.

Социальные конфликты — это:

- \$A) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- \$B) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- \$C) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- \$D) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- \$E) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

@83.

Основными измерениями социальной сферы являются:

- \$A) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантии жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения;
- \$B) комплекс условий труда, быта, досуга; степень доступности услуг в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности;
- \$C) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности услуг в сфере образования;
- \$D) степень доступности услуг в сфере образования; гарантии граждан в сфере охраны здоровья;
- \$E) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения.

@84.

Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- \$A) забастовка;
- \$B) пикет;
- \$C) недовольство граждан их протест;
- \$D) голодовка;
- \$E) гражданское неповиновение.

@85.

Конфликты в духовной среде — это:

- \$A) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере культуры;
- \$B) противоборство субъектов социального взаимодействия в сфере искусства и религии;
- \$C) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных интересов и взглядов в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей;
- \$D) конфликты которые проявляются в идеологической борьбе;
- \$E) конфликты инакомыслящих.

@86.

Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- \$A) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- \$B) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- \$C) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- \$D) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- \$E) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

@87.

Под глобальными конфликтами понимают:

- \$A) конфликты между регионами;
- \$B) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- \$C) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- \$D) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- \$E) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

@88.

Какие из перечисленных ниже конфликтов являются глобальными:

- \$A) Первая и вторая мировая войны; «холодная война» между Востоком и Западом в 1950-1980-е годы; экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис.
- \$B) конфликт между развивающимися и развитыми странами; конфликт между Россией и США в космосе; экологический кризис; вторая мировая война; демографический кризис.
- \$C) конфликт между развивающимися и развитыми странами; мировая термоядерная война; демографический кризис; экологический кризис; энергетический кризис.
- \$D) первая и вторая мировая войны; холодная война между Востоком и Западом в 1950-1980-е годы; Мировая термоядерная война; нефтяная война между Ближним Востоком и Евро-Американским союзом; война между Японией и США в области информационных технологий.
- \$E) экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис; кризис в политических отношениях между Востоком и Западом; религиозный кризис между мусульманским и немусульманским миром.

@89.

Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

- \$A) в конце 19 века;
- \$B) в начале 20 века;
- \$C) в конце 20 века;
- \$D) в середине 20 века;
- \$E) ожидается в первой половине 21 века.

@90.

Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность:

- \$A) ООН;
- \$B) Римского клуба;
- \$C) Европейского Союза;
- \$D) Международного агентства по атомной энергии (МАГАТЭ);
- \$E) Международного союза охраны природы и природных ресурсов (МСОП).

@91.

Кто из отечественных ученых один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале 20 века:

- \$A) Бердяев Н. А.;
- \$B) Вернадский В. И.;
- \$C) Вавилов Н. И.;
- \$D) Бехтерев В. М.;
- \$E) Циолковский Э. К.

@92.

Под региональными конфликтами понимают:

- \$A) конфликты между регионами внутри государства;
- \$B) конфликты между государствами, связанные с их интересами в том или ином регионе.
- \$C) конфликты между отдельными государствами, коалициями государств или отдельными региональными субъектами социального взаимодействия внутри государства, с охватом больших географических и социальных пространств;
- \$D) конфликты, которые возникают между субъектами социального взаимодействия на основе противоречий регионального значения;
- \$E) конфликты, разрешение которых возможно только с привлечением международных организаций.

@93.

Формами разрешения региональных конфликтов являются:

- \$A) консенсус, взаимное примирение, угроза применения силы, присутствие третьей стороны;
- \$B) консенсус, взаимное примирение, присутствие третьей стороны, угроза применения силы третьей стороной;
- \$C) присутствие третьей стороны, угроза применения силы третьей стороной, ультиматум, консенсус;
- \$D) консенсус, подавление одной из сторон, взаимное примирение, перевод борьбы в русло сотрудничества;
- \$E) консенсус, ультиматум, угроза применения силы, вмешательство ООН.

@94.

Правовую базу управления региональными конфликтами составляют:

- \$A) нормы международного права;
- \$B) конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;
- \$C) региональные и муниципальные законы;
- \$D) только нормы международного права, конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;
- \$E) все правовые акты, регламентирующие функционирование субъектов социального взаимодействия.

@95.

Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

- \$A) национально-этнические и религиозные интересы и традиции;
- \$B) международные отношения;
- \$C) глобальные проблемы современности;
- \$D) географический фактор;
- \$E) экономический фактор.

@96.

Какое основание положено в выделение такого типа региональных конфликтов как конфликты между коалициями государств:

- \$A) особенности географического положения субъектов конфликтного взаимодействия;
- \$B) масштаб;
- \$C) сфера проявления;
- \$D) национально-этнические особенности;
- \$E) уровень общественного развития.

@97.

Под конфликтами в сфере управления понимают:

- \$A) конфликт между субъектами и объектами управлений;
- \$B) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- \$C) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- \$D) конфликты между руководителем и подчиненными;
- \$E) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

@98.

Основным противоречием в сфере управления является:

- \$A) противоречия подбора и постановки кадров;
- \$B) противоречия делегирования полномочий;
- \$C) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления;
- \$D) противоречия карьеры;
- \$E) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

@99.

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- \$A) дезорганизация, несогласие;
- \$B) несогласие, напряженность;
- \$C) дезорганизация, напряженность;
- \$D) напряженность, кризис;
- \$E) разногласие, напряженность.

@100.

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- \$A) дезорганизация, кризис;
- \$B) дезорганизация, разногласие;
- \$C) несогласие, конфронтация;
- \$D) напряженность, борьба;
- \$E) разногласие, напряженность.

@101.

Формами проявления управленческих конфликтов являются:

- \$A) конфронтация, напряженность;
- \$B) кризис, конфронтация;
- \$C) дезориентация, борьба;
- \$D) разногласие, кризис;
- \$E) дезорганизация, борьба.

@102.

Дезорганизация — это:

- \$A) такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно- бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;
- \$B) отказ определенных субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;
- \$C) форма конфликта, которая затрагивает устой существующей системы управления;
- \$D) форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления;
- \$E) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления ими субъектов управления.

@103.

Несогласие как форма управленческого конфликта — это:

- \$A) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления;
- \$B) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм;
- \$C) выход отдельных субъектов и объектов управления из существующей системы управления;
- \$D) отказ от существующих принципов управления;
- \$E) открытое предъявление претензий руководителю.

@104.

Напряженность как форма управленческого конфликта — это:

- \$A) более острая форма управленческого конфликта, чем несогласие, которая характеризуется резким ростом сознательным нарушением в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления;
- \$B) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;
- \$C) социально-психологический климат в аппарате управления;
- \$D) нарушение принципа субординации в управлении;
- \$E) открытое несогласие субъектов и объектов управления по поводу стиля управления вышестоящего субъекта управления.

@105.

Конфронтация как форма управленческого конфликта — это:

- \$A) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;
- \$B) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления;
- \$C) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов;
- \$D) кризис существующей системы управления;
- \$E) борьба за руководящее место в организации.

@106.

В классификации управленческих конфликтов по источнику выделяют:

- \$A) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты планирования;
- \$B) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, ценностные конфликты;
- \$C) структурные конфликты, конфликты планирования, конфликты контроля, конфликты организации;
- \$D) ценностные конфликты, конфликты мотивации, конфликты планирования, конфликты контроля;

\$E) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты мотивации.

@107.

Семейный конфликт — это:

- \$A) конфликт между супругами;
- \$B) конфликт между родителями и детьми;
- \$C) конфликт родственников;
- \$D) конфликт между различными семьями;
- \$E) конфликт между любыми членами семьи.

@108.

К причинам семейных конфликтов относятся:

- \$A) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- \$B) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;
- \$C) изменение положения женщины в обществе, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- \$D) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;
- \$E) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; социально-экономическая ситуация в обществе.

@109.

К факторам микросреды, обуславливающих семейные конфликты относятся:

- \$A) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- \$B) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;
- \$C) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе;
- \$D) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей;
- \$E) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.

@110.

К факторам макросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:

- \$A) ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья;

- \$B) рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе.
- \$C) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- \$D) изменение положения женщины в обществе; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке;
- \$E) ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе.

@111.

Ценностные семейные конфликты — это:

- \$A) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- \$B) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- \$C) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- \$D) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- \$E) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

@112.

Эмоциональные семейные конфликты — это:

- \$A) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- \$B) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- \$C) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- \$D) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- \$E) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

@113.

Позиционные семейные конфликты — это:

- \$A) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- \$B) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье.
- \$C) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- \$D) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- \$E) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

@114.

Сексуальные семейные конфликты — это:

- \$A) конфликты, возникающие на основе противоположных интересов и ценностей;
- \$B) конфликты, основанные на борьбе за лидерство в семье;
- \$C) конфликты, основанные на психосексуальной несовместимости супругов;
- \$D) конфликты, в основе которых лежат неудовлетворенные потребности в положительных эмоциях;
- \$E) конфликты, возникающие на основе противоположных взглядов супругов по вопросам ведения домашнего хозяйства.

@115.

Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

\$A) 2; \$B) 3; \$C) 4; \$D) 5; \$E) 6.

@116.

Первый кризисный период семьи происходит:

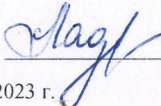
\$A) в первый год супружеской жизни;

\$B) после рождения первого ребенка в семье;

\$C) в период появления в семье второго ребенка;

\$D) с достижением детей школьного возраста;

\$E) достижением трудного (подросткового возраста) детей.

Составитель:  О.В. Ладыгина

«27» октября 2023 г.