

Электронная цифровая подпись

Буланов Иванович	Сергей
	
F C 9 3 E 8 6 7 C 8 C 2 1 1 E 9	
Завалко Федорович	Александр
	
3 8 8 2 1 B 8 B C 4 D 9 1 1 E A	

Утверждено 29 февраля 2024 г.

Протокол № 2

Председатель Ученого Совета Буланов С.И.

Ученый секретарь Ученого Совета Завалко А.Ф.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
Психология конфликтов (адаптационный модуль)**

**БЛОК 1**

**Часть, формируемая участниками образовательных отношений  
Элективные дисциплины(модули)**

Специальность: 31.08.72 Стоматология общей практики  
Направленность (профиль): Стоматология общей практики

Квалификация выпускника: Врач – стоматолог

**Форма обучения: очная**

**Срок обучения: 2 года**

Москва, 2024

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости  
по дисциплине «Психология конфликтов (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной (УК) компетенции:

**УК-4** Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности.

**Цель текущего контроля - формирование компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

<b>№</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела</b>
1	УК-4	Сущность конфликта	1.Общая характеристика конфликтов 2.Предупреждение и методы разрешения конфликтов.
2	УК-4	Отдельные виды конфликтов. Общая характеристика	3.Межличностные конфликты 4.Групповые конфликты 5.Конфликты в организациях Способы разрешения конфликтов и их профилактика.

**Тестовые задания текущего контроля**

**Раздел 1. Сущность конфликта**

**Компетенции: УК-4**

Выберите один или несколько правильных ответов

**1. Оцените суждение: «Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии»:**

- а) возможно полное разрешение конфликта;
- б) нет полного бесконфликтного состояния;
- в) главное — управлять конфликтом;
- г) главное не провоцировать конфликт.

Правильный ответ: в

**2. Конструктивная конфликтная ситуация между покупателем и сотрудником аптеки может привести к:**

- а) потере клиента
- б) приобретению лояльного клиента
- в) потере всех свидетелей конфликта

Ответ: б

**3. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя:**

- а) из своего опыта;
- б) своего решения;
- в) своей конфликтности;
- г) решения оппонента.

Правильный ответ: б, г

**4. Учитель и классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. С чем в наибольшей мере связана неоднозначность реакции учащихся?**

- а) с индивидуальными особенностями учащихся;
- б) с различной оценкой ситуации;
- в) с разным отношением к учебе;
- г) с разным отношением к домашним заданиям.

Правильный ответ: б

**5. Каковы возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека?**

- а) схематизация ситуации;
- б) просчет последствий конфликта;
- в) категоричность суждений, их крайности;
- г) атрибутивные искажения;
- д) внушенные искажения;
- е) иллюзорные искажения.

Правильный ответ: а,б,в,г

**6. Определите последовательность основных стадий развития конфликта:**

- а) начальная фаза;
- б) возникновение;
- в) эскалация;
- г) инцидент;
- д) конфликтное взаимодействие;
- е) нарастание напряженности;
- ж) конфликтные действия;
- з) исход.

Правильный ответ: б, а, г, д, е, ж, в, з

**7. Основными этапами и фазами конфликта являются**

Этап дифференциации	Этап эскалации	Этап интеграции
1.	2.	3.

Расставьте фазы конфликта и графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие;
- б) развитие послеконфликтной ситуации;
- в) завершение конфликта;
- г) инцидент;
- д) попытка разрешить спор неконфликтным способом;
- е) возникновение предконфликтной ситуации;
- ж) возникновение объективной спорной проблемы;
- а) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия.

Правильный ответ: 1- ж, з, д, г; 2- а; 3-в, б

**8. Основными функциями конфликта являются:**

- а) сигнальная;
- б) инновационная;
- в) информационная;
- г) интуитивная;
- д) профилактическая.

Правильный ответ: а, в, д

**9. Конфликты по социальным последствиям могут быть:**

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;
- г) затяжными.

Правильный ответ: а, в

**10. Конфликты по сферам проявления могут быть:**

- а) экономическими;
- б) идеологическими;
- в) межгрупповыми;
- г) социально-бытовыми;
- д) семейно-бытовыми.

Правильный ответ: а, б, г, д

**11. Наиболее общими причинами конфликта являются:**

- а) социально-политические;
- б) социально-психологические;
- в) экономические;
- г) социально-демографические;
- д) индивидуально-психологические.

Правильный ответ: а, б, в, г, д

**12. Наиболее частыми причинами конфликтов являются (расположите в порядке убывания):**

- а) нарушение законодательства;
- б) неудовлетворительные коммуникации;
- в) различия в целях, ценностях, средствах достижения цели;
- г) ограниченность ресурсов.

Правильный ответ: б, в, а, г

**13. К. Левин выделил три типа внутриличностных конфликтов в зависимости от причин их возникновения. Определите типы конфликтов и модели разрешения.**

Причины	Тип конфликта	Модель разрешения
1. Выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение —	1.	4.
2. Выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание — избегание)	2.	5.
3. Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные	3.	6.

- а) амбивалентный;
- б) витальный;
- в) эквивалентный;
- г) компромисс;
- д) примирение.

Правильный ответ: 1-в, 2-б, 3-а, 4-г, 5-е, 6-д

**14. Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта.**

1. В человеке борются два инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.
2. Внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека и

проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т.д.

3. Причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

4. Разработал стадии психосоциального развития личности, на каждой из которых человек переживает кризис.

5. Внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

6. В первые пять лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

а) А. Адлер;

б) Э. Эриксон;

в) З. Фрейд;

г) Э. Фромм;

д) К. Левин;

е) К. Юнг.

Правильный ответ: 1-в, 2-г, 3-д, 4-б, 5-е, 6-а

**15. Разрешение конфликта путем принятия взаимовыгодных решений для обеих сторон:**

а) сотрудничество

б) компромисс

в) приспособление

г) соперничество

Правильный ответ: а

**16. Инцидент – это:**

а) конфликтные действия

б) осознание объективного противоречия

в) объект разногласий

г) метод разрешения конфликта

Правильный ответ: в

**17. Конфликт, разрешение которого приводит к развитию личности, межличностных отношений, расширяет сферу взаимодействия, называют:**

а) функциональным

б) внутриличностным

в) межличностным

г) дисфункциональным

Правильный ответ: а

**18. Назовите поведенческий тип в конфликте, вызывающий агрессию со стороны окружающих людей:**

а) конструктивный

б) конформный

в) деконструктивный

г) адекватный

Правильный ответ: б

**19. Конфликт – это...**

а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор.

б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

Правильный ответ: а

**20. По сфере проявления конфликты бывают:**

а) конструктивные, деструктивные

б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические

в) слабые, средние, сильные

Правильный ответ: б

**21. Под глобальными конфликтами понимают:**

а) конфликты между регионами

б) конфликты, связанные с природными катастрофами

в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Правильный ответ: в

**22. ....- возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.**

а) групповой конфликт

б) межличностный конфликт

в) межгрупповой конфликт

Правильный ответ: б

**23. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.**

а) конфликтоген

б) конфликтная ситуация

в) спор

Правильный ответ: а

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

а) конструктивная модель;

б) деструктивная;

в) конформистская;

г) нонконформистская.

Правильный ответ: г

**25. Показатели внутриличностного конфликта затрагивают:**

а) Когнитивную сферу

б) Эмоциональную сферу

в) Поведенческую сферу

г) Интегральные показатели

д) все вышеперечисленное

Ответ: д

## Ситуационные задачи.

### Ситуационная задача 1

Модели развития конфликта (по Н. В. Гришиной)

Определите, какими средствами воздействия будет пользоваться оппонент, исходя из своего опыта решения конфликтов:

- апелляция к формальному порядку;

- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;
- убеждение, аргументация, попытки договориться.

Прежний опыт взаимодействия участников конфликта	Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления	Опыт преодоления разногласий и недоговоренности	Опыт непреодоленных разногласий и негативного взаимодействия
Отношение к новой ситуации	Уверенность в возможности договориться, стремление к поиску взаимопонимания	Отсутствие уверенности в возможности договориться, поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, актуализация негативных чувств
Цель	Договориться	Решить проблему	«Победить»
Изменение обрисовки я	Интенсификация	Ограничение	Минимализация
Информационные компоненты в общении	Позитивные неформальные компоненты	«Формализация общения»	Негативные неформальные компоненты
Восприятие противостоящей стороны	Партнер	Оппонент	Противник
Взаимодействие	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция
Средства воздействия	1.	2.	3.

**Эталон ответа:**

- 1- убеждение, аргументация, попытки договориться,
- 2- апелляция к формальному порядку
- 3- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;

**Задача 2**

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

**Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.
2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.
3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Участниками конфликта являются преподаватель и группа студентов; включен в конфликт зав. кафедрой.
2. Преподаватель пытается свою некомпетентность лектора компенсировать немедленно авторитарным методом. Студенты свое накопившееся недовольство от посещения лекций в аффективном состоянии высказывают преподавателю и ищут защиту у зав. кафедрой.

3. Вариант а) – зав. кафедрой разговаривает с группой студентов без преподавателя, находит компромисс со студентами, обещая присутствовать на следующей лекции и назначает время для повторного опроса материала данной лекции.

Вариант б) – в разговоре с преподавателем зав. кафедрой анализирует текст лекции и материал учебника по теме и указывает на необходимость перехода на проблемные лекции.

### **Задача 3**

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии». Возник конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

#### **Эталон ответа.**

Налицо – ошибки организации лечебного процесса в поликлинике. Карточка больной должна была находиться в кабинете врача, т.к. больная была записана на прием заранее. Если карточка отсутствует, то медицинская сестра должна сама решить эту проблему, не включая в это больную, не обсуждая с ней это.

### **Задача 4**

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

#### **Вопросы:**

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

#### **Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный (случайный). Преподаватель неожиданно узнал о неготовности студентов к восприятию нового материала. Студенты также не смогли объективно оценить сложившуюся ситуацию.
2. Преподавателю необходимо повторно обучить студентов знаниям и практическим умениям.
3. Повторное обучение возможно провести с использованием активных методов обучения и показать с их помощью важность закрепления пройденного материала.

### **Задача 5**

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

#### **Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

#### **Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.



3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.

## **Раздел 2. Отдельные виды конфликтов. Общая характеристика**

### **Тестовые задания**

Выберите один или несколько правильных ответов

#### **1. Не существует этой стратегии разрешения конфликта:**

- а) наступления
- б) компромисса
- в) нападения

Ответ: в

#### **2. Что называют конфликтом в обществе?**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

Ответ: г

#### **3. Социальные конфликты – это:**

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

Ответ: в

#### **4. Семейным конфликтом называют...**

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

Ответ: д

#### **5. Под глобальными конфликтами понимают:**

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

Ответ: б

**6. Сколько стадий межличностных конфликтов существует:**

а) 2

б) 4

в) 5

Ответ: б

**7. Главной причиной конфликта на фоне личностных различий является:**

а) личные мотивы

б) индивидуальный подход каждого к конфликту

в) индивидуальность каждого человека

Ответ: в

**8. Ценностно-мотивационные противоречия-это:**

а) противоречия в разрешении спорной ситуации

б) немотивированные противоречия

в) отсутствие общих целей

Ответ: а

**9. В чём выражается конфликт по причине взаимозависимости:**

а) во о взаимной неприязни двух людей

б) в ситуации не зависимой от желания сторон

в) в ситуации когда одна из сторон чувствует себя обделённой

Ответ: в

**10. Что такое межличностный конфликт:**

а) конфликт, без какой либо причины

б) конфликт, затрагивающий личные мотивы всех сторон

в) конфликт только между двумя личностями

Ответ: б

**11. Прерывание конфликтных действий — один из способов разрешения конфликтной ситуации, так ли это:**

а) да

б) нет

в) отчасти

Ответ: а

**12. В конфликтной ситуации важно взять верх любой ценой, так ли это:**

а) да

б) нет

в) отчасти

Ответ: б

**13. В какой ситуации говорится о конструктивном конфликте:**

а) Николай решил отомстить Петру и от его имени разослал одноклассникам обидные карикатуры.

б) Поссорившись из-за мобильного телефона, сестры Алина и Вера громко кричали и размахивали руками.

в) Участники конфликта неоднократно оскорбляли друг друга в социальных сетях.

Ответ: в

**14. В каком из примеров речь идёт об интеграции:**

а) Конфликтующие стороны провели переговоры и пошли на взаимные уступки.

- б) Каждая из сторон ищет союзников для продолжения конфликта.
- в) Представители участников конфликта сумели выработать единое мнение.

Ответ: в

**15. Как можно назвать случай, происшествие, недоразумение:**

- а) столкновением
- б) компромиссом
- в) соперничеством

Ответ: а

**16. Противостояние, которое ведёт к изменению межличностных отношений:**

- а) взаимодействие
- б) конфликт
- в) борьба

Ответ: б

**17. В межличностных конфликтах всегда участвуют ... стороны:**

- а) сколько угодно сторон
- б) одна
- в) две

Ответ: в

**19. Объединение элементов в единое целое:**

- а) инцидент
- б) целостность
- в) интеграция
- в) импульсивность

Ответ: в

**20. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:**

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

Ответ: б

**21. 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 добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):**

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы.

Ответ: г

**22. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:**

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

- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

Ответ: г

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

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

Ответ: в

**24. Конфликт в обществе – это:**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

Ответ: г

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

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) деструктивному;
- в) острому и длительному;
- г) межличностному,
- д) экономическому.

Ответ: а

### **Ситуационные задачи**

**Ситуационная задача 1.**

Врачи-стоматологи с 5-летним стажем работы, А., С. и Б., решили открыть частную стоматологическую клинику. Дела не пошли из-за того, что скоро у них появились взаимные претензии и конфликты. А. надеялся на большой коммерческий успех. С. собирался реализовать в лечебном процессе свои новаторские идеи и заняться новыми интересными разработками в области стоматологии. Б. радовался, что теперь он будет располагать своим временем, работая на себя, а не на государство.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта. Предложите стратегию его разрешения.

**Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт деструктивный по исходу, горизонтальный (по вовлеченности в конфликт представителей одного организационного уровня), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников);

Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

**Ситуационная задача 2.**

Старшая сестра А. в категоричной форме поручает молодой сестре Н. заменить заболевшую С. на воскресном дежурстве. Но у Н. другие планы на выходные, связанные с решением личных проблем. Старшая сестра настаивает.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

**Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт, деструктивный по исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

### **Ситуационная задача 3.**

Главный врач и заведующая отделением решили открыть коммерческие палаты для укрепления материально-технической базы больницы. Чтобы увеличить прибыль, главный врач предлагает вложить деньги в закупку дорогостоящего оборудования, которое позволит улучшить эффективность лечебного процесса. А заведующая отделением считает, что средства надо тратить на капитальный ремонт коммерческих палат и на услуги квалифицированного врачебного и сестринского персонала.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

**Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт, конструктивный по возможному исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные представления сторон конфликта о средствах достижения общих целей). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

### **Ситуационная задача 4.**

Во время экзамена, который принимает доцент кафедры, одна студентка чем-то «не понравилась» экзаменатору (например, зашла в комнату, громко стуча каблуками, от нее пахло дорогими духами). Вы (преподаватель) присутствуете на экзамене, студентка училась у вас на «отлично». В зачетной книжке у нее нет четверок. Экзаменатор преднамеренно (вы это чувствуете) задает сложные вопросы, чтобы поставить ей 4, а может и 3 балла.

**Вопросы:**

1. Определите, какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действия участников конфликтной ситуации.
3. Как поступить в этой ситуации преподавателю?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный; возник по случайному поводу.
2. Студентка могла и не понять причину конфликта, доцент, принимающий экзамен субъективно отнесся к студентке с неприязнью. Преподаватель в данной ситуации объективно оценивает обстановку.
3. Преподавателю нужно организовать диалог с доцентом, используя один из методов погашения конфликта и, например, закончить прием экзамена у студентки самому.

### **Ситуационная задача 5.**

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

**Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.
3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.

**Оценочные средства для промежуточной аттестации  
по дисциплине «Психология конфликтов (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной (УК) компетенции:

**УК-4** Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности.

**Цель промежуточной аттестации - определение уровня сформированности компетенций в процессе освоения дисциплины.**

**Результаты обучения по дисциплине соотнесенные с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций.**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология конфликтов (адаптационный модуль)» запланированы следующие результаты обучения в соотнесении с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций

<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
<b>УК-4</b>	Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	тестовый контроль, собеседование, решение ситуационных задач
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
<b>иУК-4.1</b>	<b>Знает:</b> современные методы и технологии коммуникации, этические и деонтологические нормы общения, психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия	
<b>иУК-4.2</b>	<b>Умеет:</b> выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий.	
<b>иУК-4.3</b>	<b>Владеет:</b> навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.	
<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</b> <b>В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты:</b> -готов использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; - способен использовать приемы эффективного и бесконфликтного общения в профессиональной деятельности; -владеет методами предупреждения и разрешения конфликтов; - владеет приемами убеждения и аргументации ,ведения диалогов и переговоров; - выявляет и преодолевать факторы, затрудняющие	

	профессиональное взаимодействие в процессе общения; - готов к соблюдению принципов врачебной этики и деонтологии в общении с коллегами и пациентами; - умеет грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике, проявлять толерантность в коллективе;
--	---

**Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

**Компоненты контроля и их характеристика**

<b>№</b>	<b>Компоненты контроля</b>	<b>Характеристика</b>
1.	Способ организации	Традиционный
2.	Этапы учебной деятельности	Текущий контроль, Промежуточная аттестация
3.	Лицо, осуществляющее контроль	Преподаватель
4.	Массовость охвата	Групповой, Индивидуальный
5.	Метод контроля	Собеседование (устный опрос), проверка практических навыков, стандартизированный контроль (тестовые задания с эталонами ответа, ситуационные задачи)

*Критерии оценки методов контроля представлены в положениях о текущем контроле и промежуточной аттестации*

**Форма промежуточной аттестации – зачет**

**Вопросы к промежуточной аттестации**

**Компетенции: УК-4**

1. Современные теории конфликтов.
2. Основные понятия конфликтологии. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
3. Классификация конфликтов. Источники, виды, границы и функции конфликтов
4. Основные понятия конфликтологии. Фазы конфликта, функции и границы конфликта.
5. Какие периоды характеризуют динамику конфликта?
6. Межгрупповые конфликты: социальные конфликты; политические конфликты; межкультурные конфликты; межэтнические конфликты.
7. Межличностный конфликта: мотивационный, когнитивный, деятельностный, организационный.
8. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.
9. Сущность и виды стрессов. Управление стрессами.
10. Диагностика и анализ конфликта.
11. Методы управления конфликтами.
12. Переговоры как метод управления конфликтами.
13. Динамика переговоров: подготовка, ведение переговоров, анализ результатов
14. Переговорные стили.
15. Медиация. Искусство медиации.
16. Конфликты в организации. Структура и функции современной организации.
17. Классификация организационных конфликтов.
18. Основные модели поведения личности в конфликте.
19. Типы конфликтных личностей.
20. Предупреждение, разрешение и управление конфликтов в организации.



**Тестовые задания для промежуточной аттестации**  
Выберите один или несколько правильных ответов  
**Компетенции: УК-4**

**1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

**Ответ: б**

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

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

**Ответ: в**

**3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

**Ответ: а**

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

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

**Ответ: в**

**5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**Ответ: а**

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

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

**Ответ: б**

**7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

**Ответ: б**

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

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

**Ответ: б**

**9. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**Ответ: а**

**10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

**Ответ: е**

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

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

**Ответ: в**

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

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

**Ответ: г**

**13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

**Ответ: в**

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

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

**Ответ: а**

**15. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

**Ответ: б**

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

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

**Ответ: в**

**17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

**Ответ: а**

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

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

**Ответ: б**

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

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**Ответ: а**

**20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

**Ответ: а**

**21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

**Ответ: в**

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

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

**Ответ: а**

**23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

**Ответ: б**

**24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

**Ответ: б**

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

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

**Ответ: в**

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

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

**Ответ: б**

**27. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**Ответ: б**

**28. Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

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

**Ответ: в**

**29. Конфликтогены – это:**

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

**Ответ: а**

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

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

**Ответ: б**

**31. Управление конфликтами — это:**

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

**Ответ: б**

**32. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**Ответ: а**

**33. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

**Ответ: а**

**34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

**Ответ: г**

**35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

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

**Ответ: а**

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

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**Ответ: д**

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

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

**Ответ: в**

**38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:**

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

**Ответ: а**

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

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**Ответ: а**

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

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

**Ответ: а**

**41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:**

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**Ответ: г**

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

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

**Ответ: б**

**43. Внутриличный конфликт – это:**

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

**Ответ: б**

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

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

**Ответ: а**

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

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

- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

**Ответ: в**

**46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:**

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

**Ответ: б**

**47. 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 добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):**

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы.

**Ответ: г**

**48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений:**

+ ±

- а) взаимно-положительный;
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

**Ответ: г**

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

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

**Ответ: в**

**50. Конфликт в обществе – это:**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

**Ответ: г**

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



- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) деструктивному;
- в) острому и длительному;
- г) межличностному,
- д) экономическому.

**Ответ: а**

**52. Внутренние побудительные силы (потребности, интересы, цели, убеждения, идеалы), подталкивающие субъектов к конфликту называются...**

- а) образом конфликтной ситуации;
- б) предметом конфликта;
- в) мотивами конфликта;
- г) позициями конфликтующих сторон.

**Ответ: в**

**53. Назовите стиль поведения в конфликте, при котором соглашение между участниками конфликта достигается путем взаимных уступок**

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

**Ответ: а**

**54. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон**

- а) перемирие;
- б) уклонение;
- в) конкуренция;
- г) компромисс;
- д) сотрудничество.

**Ответ: а**

**55. Конфликт в организации – это:**

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

**Ответ: а**

**56. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим**

- а) уклонение;
- б) конкуренция;
- в) приспособление;
- г) сотрудничество;
- д) эгоизм.

**Ответ: б**

**57. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого**

- а) альтруизм;
- б) компромисс;
- в) уклонение;
- г) сотрудничество;
- д) приспособление.

**Ответ: б**

**58. Под конфликтами в сфере управления понимают:**

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

**Ответ: б**

**59. Под глобальными конфликтами понимают:**

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

**Ответ: б**

**60. Предметом конфликтологии являются:**

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

**Ответ: б**

**61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:**

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

**Ответ: б**

**62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:**

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

**Ответ: а**

**63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:**

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

**Ответ: а**

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

- а) стремление — избегание»
- б) двойное «стремление — избегание»
- в) избегание — избегания»

**Ответ: б**

**65. Стратегические методы разрешения конфликта:**

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

**Ответ: а, б, в**

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

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

**Ответ: а**

**67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:**

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

**Ответ: а**

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

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно

**Ответ: б**

**69. Забастовочный комитет можно определить как:**

- а) организатор конфликта
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

**Ответ: а**

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

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

**Ответ: а, б, в, г, д**

**71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:**

- а) ценностное
- б) принудительное
- в) информационное

**Ответ: а, б, в**

**72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:**

- а) социальным
- б) психологическим
- в) культурным

**Ответ: а**

**73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:**

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку, как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы

**Ответ: а, б, в, г, д**

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

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

**Ответ: б**

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

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

**Ответ: в**

**76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:**

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

**Ответ: б**

**77. Метод практической эмпатии означает:**

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

**Ответ: в**

**78. К простой форме паталогической конфликтности относят:**

- а) саботаж
- б) протест
- в) бойкот

**Ответ: а, в**

**79. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:**

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

**Ответ: б**

**80. Возможность «беспредметного» конфликта:**

- а) реальна в ряде случаев
- б) исключен
- в) реальна

**Ответ: а**

**81. Предконфликтная ситуация – это:**

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

**Ответ: а**

**82. Стимулирование конфликта предполагает:**

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

**Ответ: а**

**83. Предупреждение конфликта представляет собой:**

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

**Ответ: а**

**84. К этапам конфликта относятся:**

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

**Ответ: а**

**85. Компромисс невозможен в конфликте:**

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

**Ответ: а**

**86. Предметом конфликтологии являются:**

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

**Ответ: а**

**87. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:**

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

**Ответ: а**

**88. Инцидент в конфликтологии – это:**

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

**Ответ: а**

**89. Объектом конфликтологии является:**

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

**Ответ: а**

**90. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:**

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

**Ответ: а**

**91. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:**

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

**Ответ: а**

**92. Что такое толерантность?**

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

**Ответ: а**

**93. Замораживание конфликта предполагает:**

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

**Ответ: а**

**94. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:**

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

**Ответ: а**

**95. Кризис в конфликтологии представляет собой:**

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

Ответ: а

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

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

Ответ: а

**97. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:**

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

Ответ: а

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

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

Ответ: а

**99. Ренегат представляет собой человека, который:**

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

Ответ: а

**100. Ультиматум – это:**

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

### Ситуационные задачи.

#### Ситуационная задача 1

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

#### Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.
2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.
3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

#### Эталон ответов:

1. Конфликт объективный. Участниками конфликта являются преподаватель и группа студентов; включен в конфликт зав. кафедрой.

2. Преподаватель пытается свою некомпетентность лектора компенсировать немедленно авторитарным методом. Студенты свое накопившееся недовольство от посещения лекций в аффективном состоянии высказывают преподавателю и ищут защиту у зав. кафедрой.

3. Вариант а) – зав. кафедрой разговаривает с группой студентов без преподавателя, находит компромисс со студентами, обещая присутствовать на следующей лекции и назначает время для повторного опроса материала данной лекции.

Вариант б) – в разговоре с преподавателем зав. кафедрой анализирует текст лекции и материал учебника по теме и указывает на необходимость перехода на проблемные лекции.

### **Ситуационная задача 2**

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

#### **Вопросы:**

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

#### **Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный (случайный). Преподаватель неожиданно узнал о неготовности студентов к восприятию нового материала. Студенты также не смогли объективно оценить сложившуюся ситуацию.
2. Преподавателю необходимо повторно обучить студентов знаниям и практическим умениям.
3. Повторное обучение возможно провести с использованием активных методов обучения и показать с их помощью важность закрепления пройденного материала.

### **Ситуационная задача 3.**

Вы утверждены в заведующего отделением, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.

#### **Вопросы:**

1. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта?
2. Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта.
3. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

#### **Эталон ответов:**

1. Вначале необходимо выявить элементы структуры конфликта (объект, или причину конфликта, цели и мотивы конфликтующих сторон, повод столкновения конфликтующих сторон). Затем целесообразно перейти к устранению, насколько это возможно, структурных элементов конфликта, помня, что конфликт разрешается не волевым решением или уговорами, а устранением элементов структуры конфликта.

2. Конфликт–столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными переживаниями.

Структура конфликта:

- объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон,
- цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами,
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками,
- подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.



3. Стилль сотрудничества. Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Это хороший способ поиска обоюдывыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Такой подход используется, если:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устранииться,
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов),
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

#### **Ситуационная задача 4**

Принимая на работу сотрудника, руководитель АО пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

#### **Ответ**

Пока ещё это не конфликт, но если руководитель не найдёт возможности выполнить обещание, то возникнет конфликт по типу «личность (сотрудник) – группа (аптека), источником которого является неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна. Также у обманутого сотрудника может возникнуть внутриличностный конфликт из-за невозможности удовлетворить свои амбиции, который может развиваться вплоть до нервного срыва и депрессии. Для аптеки это будет деструктивный конфликт – сотрудники перестанут доверять руководству, которое не выполняет обещаний. Поэтому руководителю следует либо выполнить своё обещание, либо совместно с сотрудником найти компромиссное решение (увеличить зарплату, выдать премию, поставить во главе кратковременного проекта).

#### **Ситуационная задача 5.**

Врачи-стоматологи с 5-летним стажем работы, А., С. и Б., решили открыть частную стоматологическую клинику. Дела не пошли из-за того, что скоро у них появились взаимные претензии и конфликты. А. надеялся на большой коммерческий успех. С. собирался реализовать в лечебном процессе свои новаторские идеи и заняться новыми интересными разработками в области стоматологии. Б. радовался, что теперь он будет располагать своим временем, работая на себя, а не на государство.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта. Предложите стратегию его разрешения.

#### **Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт деструктивный по исходу, горизонтальный (по вовлеченности в конфликт представителей одного организационного уровня), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников);

Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

#### **Ситуационная задача 6.**

Старшая сестра А. в категоричной форме поручает молодой сестре Н. заменить заболевшую С. на воскресном дежурстве. Но у Н. другие планы на выходные, связанные с решением личных проблем. Старшая сестра настаивает.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

#### **Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт, деструктивный по исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по

длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

### **Ситуационная задача 7.**

Главный врач и заведующая отделением решили открыть коммерческие палаты для укрепления материально-технической базы больницы. Чтобы увеличить прибыль, главный врач предлагает вложить деньги в закупку дорогостоящего оборудования, которое позволит улучшить эффективность лечебного процесса. А заведующая отделением считает, что средства надо тратить на капитальный ремонт коммерческих палат и на услуги квалифицированного врачебного и сестринского персонала.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

#### **Эталон ответа:**

Это межличностный конфликт, конструктивный по возможному исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные представления сторон конфликта о средствах достижения общих целей). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

### **Ситуационная задача 8.**

У заведующего косметологическим центром С. появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для овладения новыми методиками. Претендентами на поездку стали П. и И.; П. – более компетентный, перспективный и творчески мыслящий сотрудник, а И. хороший исполнитель, но за нее просила В., чья поддержка С. нужна для приобретения косметических средств. Хотя все сотрудники центра считают, что в Италию должна поехать П., начальник поддерживает кандидатуры И.

**Вопрос:** Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

#### **Эталон ответа:**

Это внутриличностный конфликт, деструктивный по исходу, затяжной по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – противоречивые личные интересы заведующего центром). Предпочтительно компромиссное решение.

### **Ситуационная задача 9.**

Во время экзамена, который принимает доцент кафедры, одна студентка чем-то «не понравилась» экзаменатору (например, зашла в комнату, громко стуча каблуками, от нее пахло дорогими духами). Вы (преподаватель) присутствуете на экзамене, студентка училась у вас на «отлично». В зачетной книжке у нее нет четверок. Экзаменатор преднамеренно (вы это чувствуете) задает сложные вопросы, чтобы поставить ей 4, а может и 3 балла.

#### **Вопросы:**

1. Определите, какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действия участников конфликтной ситуации.
3. Как поступить в этой ситуации преподавателю?

#### **Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный; возник по случайному поводу.
2. Студентка могла и не понять причину конфликта, доцент, принимающий экзамен субъективно отнесся к студентке с неприязнью. Преподаватель в данной ситуации объективно оценивает обстановку.
3. Преподавателю нужно организовать диалог с доцентом, используя один из методов погашения конфликта и, например, закончить прием экзамена у студентки самому.

### **Ситуационная задача 10.**

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

#### **Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

#### **Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.
3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.