

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства»  
(ПГУАС)

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Методические указания  
по подготовке к зачету  
для направлений подготовки 38.03.01 «Экономика»,  
38.03.02 «Менеджмент»

Пенза 2016

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.53я73

К65

Рекомендовано Редсоветом университета  
Рецензент – кандидат исторических наук, доцент кафедры  
«История и философия» Н.В. Мику (ПГУАС)

**Конфликтология:** метод. указания по подготовке к зачету для  
К65 направлений подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент» / А.Г. Вазерова, Л.А. Королева. – Пенза: ПГУАС, 2016. – 28 с.

Представлены требования по подготовке к зачету, вопросы к зачету, а так же банк тестовых заданий.

Подготовлены на кафедре «История и философия» и предназначены для использования студентами, обучающимися по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент», при изучении дисциплины «Конфликтология».

©Пензенский государственный университет  
архитектуры и строительства  
© Вазерова А.Г., Королева Л.А.2016

## ВВЕДЕНИЕ

Каждый учебный семестр заканчивается зачетно-экзаменационной сессией. Подготовка к сессии, сдача зачетов и экзаменов является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которому необходимо сдать зачет или экзамен.

Только тот студент успевает, кто хорошо усвоил учебный материал. Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь учебный материал. Все это зачастую невозможно сделать из-за нехватки времени.

Для такого студента подготовка к зачету или экзамену будет трудным, а иногда и непосильным делом, а конечный результат – возможное отчисление из учебного заведения.

Цель дисциплины «Конфликтология» по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика» и 38.03.02 «Менеджмент» состоит в развитии у студентов личностных качеств, формировании общекультурных компетенций, развитии навыков их реализации в практической деятельности в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика» и 38.03.02 «Менеджмент».

### **Задачи освоения дисциплины (модуля):**

- познакомить студентов с основными учениями в области конфликтологии, получить целостное представление о социально-психологических проблемах конфликта, его роли в обществе и методах его решения; помочь адаптироваться к современной социальной действительности, где конфликт стал одним из основных проявлений общественных отношений;

- познакомить с социально-психологической спецификой и способами урегулирования организационно-трудовых и внутриличностных конфликтов, встречающихся в организациях и обществе;

- обучить методам посреднической деятельности в трудовом конфликте, использованию стимулирующего воздействия конфликта в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках и умению урегулирования разрушительного характера конфликта, когда он выходит за эти рамки;

- повысить компетентность будущих менеджеров в области социально-психологических аспектов разрешения организационно-трудовых и внутриличностных конфликтов и конфликтологического консультирования;

- обучить навыкам посредничества в ситуациях с трудными клиентами и ситуациях стресса;

- развить способности выявлять и разрешать социально-психологические проблемы;

– дать практические навыки разрешения различных конфликтов.

*Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:*

▪ *по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»:*

– способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  
– способности к самоорганизации и самообразованию;  
– способности организовывать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

▪ *по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»:*

– способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  
– способности к самоорганизации и самообразованию;  
– владения различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в том числе межкультурной среде.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**знать:**

– основные этапы и тенденции становления конфликтологии;  
– базовые понятия, категории и классификации конфликтов;  
– факторы и условия возникновения конфликтов;  
– этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта;  
– технологии и модели управления развитием конфликтов;  
– стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации;  
– технологии профилактики, предупреждения и разрешения различных типов конфликтов;  
– основные причины и типы социальных конфликтов современной России, закономерностей их возникновения, развития и разрешения;

**уметь:**

– анализировать информацию и определять факторы и условия, вызывающие конфликты;  
– применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов;  
– использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами;  
– применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов;

**владеть:**

– понятийно-категориальным аппаратом предмета «Конфликтология»;  
– основами диагностики и разрешения конфликтов различных уровней;

- навыками определения собственного стиля поведения в конфликтах;
  - предупреждать конфликты в межличностном общении;
  - методами психологической защиты в общении с конфликтными людьми;
  - владеть технологией посредничества при регулировании и разрешении конфликтов;
- иметь представление:**
- о необходимости постоянного саморазвития и самореализации;

## 1. ТРЕБОВАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Студенты, в том числе и первокурсники, неоднократно сдавали зачеты. Но только на старших курсах методом проб и ошибок вырабатывается, да и то не всегда, правильный метод подготовки к зачету. Дело здесь, прежде всего, в том, что есть существенная разница между зачетами в школе, зачетами в сессию. В университете первокурсник сталкивается с необходимостью освоить большой и сложный материал за очень короткий срок – один семестр, в то время как в школе он изучал эти же вопросы, изложенные гораздо проще, 1-2 года. В школе он переходил к изучению следующей темы только после того, как выучена предыдущая, а студент нередко только в сессию начинает систематически заниматься. Такой студент добросовестно начинает разбираться в первых лекциях и в последний день перед зачетом замечает, что разобрал только половину из них. Он учит весь последний день и последнюю ночь перед зачетом и все-таки убеждается, что всегда почему-то «не хватает только одного дня».

Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учетом учебников, учебных пособий, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов.

Зачет по курсу проводится в виде тестирования или по билетам. В случае проведения итогового тестирования ведущему преподавателю предоставляется право воспользоваться примерными тестовыми заданиями или составить новые в полном соответствии с материалом учебной дисциплины.

На зачет по курсу(в том числе и итоговое тестирование) студент обязан предоставить:

- полный конспект лекций (даже в случаях разрешения свободного посещения учебных занятий);
- полный конспект семинарских занятий;
- реферат (рефераты) по указанной преподавателем тематике (в случае пропусков (по уважительной или неуважительной причине) в качестве отработки пропущенного материала);
- конспекты дополнительной литературы по курсу (по желанию студента).

На зачете по билетам студент дает ответы на вопросы после предварительной подготовки. Студенту предоставляется право отвечать на вопросы билета без подготовки, по его желанию.

Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы. Если студент недостаточно полно осветил тему, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

*Качественной подготовкой к зачету является:*

- полное знание всего учебного материала по курсу;
- свободное оперирование материалом, выражающееся в выходе за пределы тематики конкретного вопроса с целью оптимально широкого освещения вопроса;
- демонстрация знания дополнительного материала;
- четкие правильные ответы на дополнительные вопросы.

*Неудовлетворительной подготовкой, вследствие которой студенту не зачитывается прохождение курса, является:*

- недостаточное знание всего учебного материала по курсу, выражающееся в слишком общем соответствии либо в отсутствие соответствия излагаемого студентом материалу учебника, лекций и семинарских занятий;
- нечеткие ответы или отсутствие ответа на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем с целью выяснить объем знаний студента;
- отсутствие подготовки к зачету или отказ студента от сдачи зачета.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка обучающихся к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации, и ее сравнения, лучше использовать не менее двух учебников. Обучающийся вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету обучающимся, необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

**Зачет** имеют целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний в объеме требований учебной программы.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы и защитившие КР по данной дисциплине, предусмотренную в текущем семестре. Преподаватель может освобождать от сдачи зачета студентов, показавших отличные знания по результатам текущего контроля, с

выставлением им оценки «отлично». Зачет принимается преподавателем потока, ведущим занятия по данной дисциплине.

Для подготовки к зачету, за 20-30 дней до его начала, отрабатывается и доводится до слушателей примерный перечень вопросов выносимых на зачет.



## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ЗАЧЕТА

За 5 минут до начала зачета производится сбор студентов. Преподаватель опрашивает их о состоянии здоровья, готовности к зачету, доводит порядок его проведения.

При проведении зачета преподаватель должен иметь:

- билеты по данной учебной дисциплине;
- ведомость, в которую включены студенты, сдающие зачет.

В аудитории, где принимается зачет, могут одновременно находиться не более пяти студентов. Через 30 минут подготовки первый студент выходит к доске для ответа. Перед этим необходимо, чтобы очередной студент зашел в класс и начал подготовку по билету.

Зачеты служат формой проверки усвоения материала семинарских и практических занятий. В отдельных случаях зачеты могут устанавливаться по дисциплине в целом или ее разделам.

Зачеты принимаются преподавателями, ведущими занятия в группе или читающими лекции по данной дисциплине. Прием зачетов проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующих дисциплин. Зачеты с оценкой могут приниматься в период экзаменационных сессий.

Зачеты проводятся устно или письменно. Устный зачет проводится в форме беседы, письменный – письменной работы. Результаты сдачи зачетов без оценки оцениваются «зачтено», «незачтено». Оценка «зачтено» ставится в том случае, когда студент усвоил все вопросы пройденного учебного материала и имеет практические навыки в решении задач.

### 3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Определите основные социальные функции конфликтологии.
2. Объект и предмет исследования конфликтологии.
3. Методы исследования конфликтологии.
4. Цели и задачи учебной дисциплины «Конфликтология».
5. Источники и предпосылки возникновения конфликтологии.
6. Особенности гражданской концепции конфликтологической мысли.
7. Назовите основные положения «общей теории конфликта» К. Боулдинга.
8. Проблема классового конфликта в работах К. Маркса и Р. Дарендорфа.
9. Особенности становления и развития конфликтологии в России.
10. Основные черты конфликта и его определение.
11. Конфликт и другие виды социальных противоречий.
12. Функции конфликта.
13. Основные методы, используемые в диагностике конфликтов.
14. Конфликтная ситуация как явление и основные элементы ее структуры.
15. Дайте характеристику инцидента.
16. Этапы и фазы конфликтной стадии.
17. Сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии.
18. Методы профилактики конфликтов в организации.
19. Основные особенности забастовки как крайней формы социально-трудового конфликта.
20. Стили конфликтного поведения.
21. Основные виды внутриличностных конфликтов. Что такое неосознанный внутренний конфликт?
22. Специфика анализа внутриличностного конфликта по З. Фрейду.
23. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Каким способом можно решить неосознанный внутриличностный конфликт?
24. Межличностный конфликт, его суть и основные причины.
25. Структура и особенности межличностного восприятия. Роль стереотипов и установок в межличностном восприятии.
26. Трансакционный анализ в межличностном восприятии по Э. Берну.
27. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.
28. Способы урегулирования и разрешения организационных конфликтов.
29. «Сопричастный менеджмент» и «система социального партнерства» и их роль в предупреждении и урегулировании конфликтов.

30. Основные линии противоречий в социально-трудовых конфликтах и формы, в которых проявляются данные конфликты.
31. Основные способы урегулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.
32. Забастовка как форма проявления социально-трудового конфликта.
33. Основные линии противоречий в социально-педагогическом процессе и причины возникновения конфликтов.
34. Варианты предупреждения и разрешения конфликтов в педагогическом процессе.
35. Основные причины возникновения этнических конфликтов.
36. Способы урегулирования межэтнических конфликтов.
37. Основные факторы конфликтности в семейных отношениях.
38. Способы предупреждения супружеских конфликтов и их разрешения.
39. Специфика политического конфликта.
40. Типы политических конфликтов.
41. Основные способы разрешения политических конфликтов.
42. Основные причины возникновения юридического конфликта.
43. Способы и процедуры разрешения юридического конфликта.
44. Конфликтологический мониторинг.

## 4. ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ

Интерес к тестированию как методу оценки учебных достижений учащихся вызван особенностями тестов, обеспечивающих объективность, быстроту, однозначность, технологичность оценивания и научную обоснованность результатов.

Методика тестирования хороша тем, что она позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические, квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические. Первые позволяют оценить личностные качества, вторые помогают определить степень квалификации, а третьи выявляют физиологические особенности участника оценки.

Педагогический тест – это система заданий специфической формы, определенного содержания, упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине/модулю.

Задание в тестовой форме – это единица контрольного материала, содержание, логическая структура и форма представления которого удовлетворяют ряду специфических требований

Тестовое задание – задание в тестовой форме, прошедшее экспертизу и апробацию, качественные и количественные оценки характеристик которого удовлетворяют определенным критериям, нацеленным на проверку качества содержания, формы и на выявление системообразующих свойств заданий теста.

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, а значит, требует проведения сертификации (по крайней мере, внутривузовской).

Современный тест, разработанный в соответствии со всеми требованиями теории педагогических измерений, может включать задания различных типов (например, эссе или сочинения), а также задания, оценивающие различные виды деятельности учащихся (например, коммуникативные умения, практические умения).

Единый портал Интернет-тестирования в сфере образования (<http://i-exam.ru>) предлагает различные варианты тестирования: диагностику готовности студентов 1 курса к продолжению обучения; тренажеры (для подготовки и текущего контроля по ФГОС и ГОС-II), бакалаврский экзамен (по ГОС-II) и международные студенческие Интернет-олимпиады). В

Федеральном Интернет-экзамене в сфере профессионального образования (ФЭПО) (<http://fepo.i-exam.ru>) предложена трехуровневая модель педагогических измерительных материалов (ПИМ), реализующая требования компетентного подхода и включающая три блока заданий:

1) задания на уровне «знать», выявляющие в основном знаниевый компонент, в которых очевиден способ решения, если студент усвоил учебный материал; оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»;

2) задания на уровне «знать» и «уметь» пользоваться знаниями при решении стандартных, типовых задач, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий;

3) задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представляют собой кейс-задания, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, в том числе, самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные способы и привлекая знания из разных предметных областей. Кейс-задание содержит описание реальной практической ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов в тестовой форме. Выполнение кейс-заданий требует проявления умений анализировать конкретную информацию, проследивать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения, целостного решения проблемы возможно, нетрадиционного мышления.

Разработка теста довольно трудоемка и требует выполнения определенного алгоритма. В практике текущего, рубежного и семестрового контроля есть смысл говорить о совокупности заданий в тестовой форме. Между тем, для семестрового контроля следует более строго подходить к оценке параметров заданий, следует накапливать результаты тестирования. Совокупность заданий может быть определена как тест, если на репрезентативной выборке получены удовлетворительные характеристики (надежность – не менее 0,7, валидность теста, трудность и дискриминативность его заданий, анализ дистракторов) (пример в таблице 3). Кроме того, тест должен пройти сертификацию, по крайней мере, в УМО вуза.

## 5. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА

*«Невидимый зачет».* Вопросы студентам не выдаются заранее, и они готовятся по учебным материалам модуля, полученным от преподавателя и наработанным в течение семестра, а формулировки вопросов узнают только на экзамене. Зачет может проходить устно или письменно в течение заданного времени.

*Зачет «с открытой книгой».* На экзамене, содержащем, как правило, практические задания, разрешается пользоваться учебниками, справочниками и т.д. (как вариант – только одним учебником и всеми собственными разработками, выполненными в семестре). Акцент в оценивании делается не на то, что заполнили студенты, а на то, как они могут использовать полученные знания, быстро ориентироваться в учебных пособиях при решении проблемы, умения анализировать, обосновывать. Время на экзамен обычно ограничено.

*Зачет-исследование.* Студентам за неделю до экзамена выдается один-два вопроса, не имеющих однозначного ответа в учебниках, а требующих провести исследование (теоретическое, экспериментальное). Для оценки правильности решений студенты вынуждены общаться и обсуждать проводимые исследования. В день экзамена студентам предлагается изложить результаты проведенного исследования в виде эссе.

*Зачет-размышление.* Студентам предлагается за три часа экзамена написать эссе, изложив свое рассуждение по проблеме. Первый час отводится на разработку плана, структуры эссе, который реализуется в течение следующих двух часов. Вопросы на таком экзамене требуют системного осмысления материала, проявления аналитических способностей, глубокого владения учебным материалом.

*«Домашний зачет».* Работа берется домой, где в течение нескольких часов или дней выполняется студентами. Разрешается использовать любые материалы, но не разрешается консультироваться с кем-либо.

*Практический зачет.* В ходе этого вида испытаний студенты должны выполнить практическое задание (разработать презентацию, проект, смоделировать макет, разыграть сценку, провести мероприятие и т.д.). Может проводиться в аудитории в течение нескольких часов или вне ее (до нескольких дней).

*Блиц-зачет.* За короткое время (40-60 минут) студентам предлагается изучить новый учебный материал, предложенный преподавателем, и на его основе выполнить практическое задание, сделать по нему презентацию, составить тезисы и др.

*Многоступенчатый зачет* включает несколько этапов:

– предварительный: студенты до экзамена получают формулировки пяти-шести основных проблем модуля и перечень вопросов по ним; обсуждаются и подготавливаются критерии для оценки результатов экзамена;

– организационный проходит на экзамене: студенты делятся на микрогруппы по пяти-шести человек, между микрогруппами разделяются проблемы по принципу лотереи;

– подготовительный включает подготовку плана ответов внутри каждой микрогруппы; каждый студент выбирает тот вопрос, на который он бы хотел ответить;

– дискуссионный: первая микрогруппа представляет освещение своей проблемы; остальные микрогруппы готовят по три вопроса по этой проблеме, которые задаются конкретному студенту или все микрогруппе, после чего вопросы задает преподаватель; затем также обсуждается следующая проблема по представлению другой микрогруппы;

– коллективная рефлексия, в ходе которой работа каждого студента оценивается сначала внутри микрогруппы, а затем членами других групп; выставляется средняя оценка;

– заключительный этап включает сравнение оценок преподавателя и средних оценок студентов; в случае несовпадения студенту задаются дополнительные вопросы.

Возможные критерии для оценки зачета в виде письменной работы следующие:

- требуемый объем и структура;
- логика изложения материала;
- использование соответствующей терминологии, стиля изложения;
- наличие ссылок на источники информации;
- постановка вопросов и степень их раскрытия;
- выполнение необходимых расчетов;
- формулировка выводов по итогам работы.

## 6. СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Под тренингом понимают учебную технологию моделирования специально заданных ситуаций. Студенты имеют возможность закрепить необходимые знания и навыки, изменить свое отношение к собственному опыту и применяемым в работе подходам.

Тренинг (от английского train – воспитывать, учить, приучать) – это процесс получения навыков и умений в какой-либо области посредством выполнения последовательных заданий, действий или игр, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка. Тренинг позволяет дать его участникам недостающую информацию, навыки безопасного поведения. Неоспоримым достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Каковы же требования к проведению тренинга: оптимальное количество участников тренинга 20-25 человек; соответствующее по размерам количеству участников тренинга помещение, где посадочные места расположены по «тренинговому кругу», что способствует активному взаимодействию его участников; обязательность ознакомления участников в начале любого занятия тренинга с целями и задачами данного занятия; проведение на первом занятии тренинга упражнения «знакомство» и создание дружелюбной доверительной атмосферы и ее поддержание; вовлечение всех участников в активную деятельность; уважение чувств и мнений каждого участника; поощрение участников тренинга; подведение участников тренером (преподавателем) к достижению поставленной перед ними цели занятия, не навязывая при этом своего мнения; обеспечение тренером соблюдения временных рамок каждого этапа тренинга; обеспечение эффективного сочетания теоретического материала и интерактивных упражнений; обязательность подведения итогов тренинга по его окончании. Тренинг может состоять из одного или нескольких занятий, иметь различную продолжительность – от одного часа до нескольких дней.

Структура и этапы проведения тренинга:

1. Вначале тренер (преподаватель) должен обязательно сообщить участникам тему тренинга.

2. Затем проводится ознакомление участников с целью и задачами тренинга. Хорошо, если цели и задачи написаны и вывешены на видном месте.

3. Материалы и оборудование, необходимые для проведения тренинга готовятся заранее. К подготовке можно привлекать участников тренинга

Все возрастающий поток информации в настоящее время требует внедрения таких методов обучения, которые позволяют за достаточно короткий срок передавать довольно большой объем знаний, обеспечить высокий уровень овладения слушателями изучаемого материала и закрепления его на практике. Под тренингами понимают такое обучение, в котором основ-



ное внимание уделяется практической отработке изучаемого материала, когда в процессе моделирования специально заданных ситуаций обучающиеся имеют возможность развить и закрепить необходимые знания и навыки, изменить свое отношение к собственному опыту и применяемым в работе подходам.

*Тестирование как технология оценки учебных достижений*

Тестирование направлено на закрепление знаний и умений студентов соотносить даты, события, деяния, личности, явления, факты, термины; устанавливать причинно-следственные связи; определять сущность явлений, понятий, проводить сравнительный анализ событий отечественной и мировой истории, применять на практике принцип историзма, выделять главное при работе с учебной и научной литературой, на лекциях и семинарах.

Тестирование – эффективная форма проверки и самопроверки знаний.

## 7. БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

### **1. Укажите, что является объектом конфликтологии.**

1. Политические и экономические противоречия и конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
2. Социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах общества.
3. Духовные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях в социальной сфере общества.

### **2. Какой теории в конфликтологии придерживался Льюис Козер?**

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

### **3. Какой теории в конфликтологии придерживался Кеннет Боулдинг?**

1. Теории позитивно-функционального конфликта.
2. Теории конфликтной модели общества.
3. Общей теории конфликта.

### **4. Кто считал, что главным источником конфликта являются не экономические, а политические противоречия между социальными группами?**

1. В. Ленин.
2. Р. Дарендорф.
3. Г. Зиммель.
4. К. Боулдинг.
5. Платон.

### **5. Кто впервые предпринял попытку системного анализа социальных конфликтов?**

1. Г. Зиммель.
2. Д. Истон.
3. Н. Макиавелли.
4. К. Маркс.
5. М. Вебер.

### **6. Укажите, что является предметом конфликтологии.**

1. Изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе.
2. Изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе.
3. Разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов.

### **7. Перечислите уровни теории потребностей А. Маслоу.**

1. Физиологические.

2. Физические.
3. Безопасность и защищенность.
4. Социальные.
5. Потребности в уважении.
6. Потребности самовыражения.
7. Духовные.

**8. Оказывает влияние на развитие конфликта и участвует в управлении им:**

1. Руководитель трудового коллектива.
2. Ведущий переговоры.
3. Члены трудового коллектива.
4. Посредник.

**9. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий:**

1. Соглашение.
2. Медиация.
3. Фасилитация.
4. Разбирательство.
5. Требование.

**10. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванные различиями интересов:**

1. Внутригрупповой конфликт.
2. Межгрупповой конфликт.
3. Межличностный конфликт.
4. Внутриличностный конфликт.

**11. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:**

1. Коллективный трудовой спор.
2. Противоречие.
3. Межличностный конфликт.
4. Противостояние.

**12. Назовите систему мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов:**

1. Трудовой договор.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Социальное партнерство.

**13. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам:**

1. Затихание конфликта.
2. Завершение конфликта.
3. Разрешение конфликта.
4. Устранение конфликта.

**14. Назовите вид конфликтной ситуации, для которого характерны разногласия по конкретному вопросу:**

1. Антагонизм.
2. Отчуждение.
3. Деловой спор.
4. Дискуссия.

**15. Назовите процесс, в ходе которого в отношениях сторон происходит смена объекта конфликта**

1. Перерастание в другой конфликт.
2. Возникновение конфликтного поля.
3. Появление еще одной зоны конфликта.
4. Расширение конфликта.

**16. Назовите деятельность участников конфликта, направленную на прекращение противодействия и устранение проблемы:**

1. Расширение зоны конфликта.
2. Уклонение.
3. Обсуждение.
4. Разрешение конфликта.

**17. Назовите конфликт, обусловленный столкновением определенных взаимоисключающих политических интересов:**

1. Внутриличностный конфликт.
2. Этнический конфликт.
3. Политический конфликт.
4. Международный конфликт.

**18. Определите разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим:**

1. Межгосударственные.
2. Межличностные.
3. Классовые.
4. Межгрупповые.

**19. Назовите ученого, который определил существование трех степеней развития общественных конфликтов: кооперация, конкуренция, подлинный конфликт:**

1. Барсамов.
2. Аптер.
3. Здравомыслов.

4. Даль.

**20. Определите количество принципов успешного урегулирования политических конфликтов в соответствии с теорией Нордлинжер:**

1. Три.
2. Четыре.
3. Пять.
4. Шесть.

**21. Назовите процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния:**

1. Социальный конфликт.
2. Классовый конфликт.
3. Правовой конфликт.
4. Экономический конфликт.

**22. Определите термин, характеризующий противоречие и столкновение обычая и закона:**

1. Область конфликта.
2. Конфликт.
3. Поле конфликта.
4. Пространство конфликта.

**23. Определите метод управления конфликтами, к которому относится «Я-высказывание»**

1. Структурный.
2. Переговорный.
3. Внутриличностный.
4. Административный.

**24. Назовите конфликт, характеризующийся сепаратистскими выступлениями, в которых противостояние происходит по линии этнической общности:**

1. Экономический.
2. Конституционный.
3. Этнический.
4. Групповой.

**25. Назовите термин, обозначающий попытку заставить принять свою точку зрения любой ценой:**

1. Убеждение.
2. Принуждение.
3. Установка.
4. Приказ.

**26. Неуступчивостью и непримиримостью сторон сопровождается конфликт...**

1. Компромиссный.

2. Антагонистический.
3. Взаимосближающий.
4. Взаимооталкивающий.

**27. Назовите конфликт коммуникативной направленности, который предполагает, что конфликтующие стороны имеют неодинаковый статус и ранг:**

1. Горизонтальный.
2. Открытый.
3. Вертикальный.
4. Последовательный.

**28. Ресурсы сторон конфликта – это:**

1. Общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.
2. Знания, умения и навыки конфликтантов.
3. Материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

**29. К этапам конфликта относятся:**

1. Эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие.
2. Инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт.
3. Тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

**30. Стратегия поведения в конфликте основывается на:**

1. Модели заинтересованности в успехе другого.
2. Модели заинтересованности в собственном успехе.
3. Модели двойной заинтересованности.

**31. Стратегия сотрудничества:**

1. Приводит к разрешению конфликта.
2. Ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.
3. Свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

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

1. Уступка, уход, сотрудничество.
2. Компромисс, критика, борьба.
3. Борьба, уход, убеждение.

**33. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:**

1. Присоединение.
2. Пересечение трансакций.
3. Нахождение в позиции родителя.

**34. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:**

1. Проявление агрессии, превосходства, эгоизма.
2. Редукция сознательной части психики.

3. Общение с конфликтными личностями.

**35. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:**

1. Проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию.
2. Работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных.
3. Требуется, покровительствует, руководит.

**36. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Ребенок:**

1. Проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется.
2. Оценивает, проявляет чувство беспомощности.
3. Подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

**37. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:**

1. Использование угроз в адрес оппонента.
2. Признание реальности конфликта.
3. Расширение социальной среды конфликта.

**38. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:**

1. Принцип дополнительного схизмогенеза.
2. Принцип симметричного схизмогенеза.
3. Агрессивно-оборонительный принцип.

**39. Жесткие тактики поведения в конфликте:**

1. Всегда используются только после применения мягких и нейтральных.
2. Ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента.
3. Их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках.
4. Воспитания личности.

**40. Стратегия соперничества:**

1. Ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции.
2. Характеризует человека как эгоиста.
3. Ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

**41. К групповым конфликтам относятся:**

1. Личность – группа.
2. Группа – группа.
3. Личность – группа, группа – группа.
4. Микрогруппа – руководитель.

**42. Интегративное разрешение конфликта означает:**

1. Соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
2. Достижение согласия через законные процедуры установления победителя;

3. Разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

**43. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:**

1. Устранение слухов.
2. Обеспечение ровного психологического климата.
3. Снижение социальной напряжённости.

**44. Предупреждение конфликта представляет собой:**

1. Управление конфликтом с целью его легитимации.
2. Вид деятельности, направленный на ограничение конфликта.
3. Превентивную форму управления конфликтом.

**45. Снятие избыточной агрессии:**

1. Форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов.
2. Механизм внутриличностной защиты.
3. Форма самовоспитания личности.

**46. Медиация это:**

1. Вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта.
2. Любое посредничество.
3. Ограниченный арбитраж.

**47. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:**

1. Принципиальные переговоры.
2. Позиционный торг.
3. Управление балансом сил.

**48. Содержание управления конфликтом включает в себя:**

1. Прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение.
2. Прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.
3. Диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.

**49. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институционализация конфликта входят в состав:**

1. Разрешения конфликта.
2. Стимулирования конфликта.
3. Регулирования конфликта.
4. Предупреждения конфликта.

**50. Стимулирование конфликта предполагает:**

1. Разрешение текущих проблем.
2. Диагностику существующей ситуации в коллективе.
3. Форму управления конфликтом.

**51. Легитимизация конфликта – это:**

1. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.



2. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

3. Обращение к посреднику.

**52. Институционализация конфликта – это:**

1. Определение места и времени переговоров по существу конфликта.

2. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

3. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

**53. Что относится к форме завершения конфликта:**

1. Уступка, компромисс, уход, соперничество.

2. Перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение.

3. Разрешение, уход, отмена, убеждение.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002.
2. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте [Текст]: учебное пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004.
3. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология [Текст]: учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2000.
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст] / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб., 2000.
6. Громова, О.Н. Конфликтология [Текст]: курс лекций / О.Н. Громова. – М., 2000.
7. Гришина, И.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе [Текст] / И.В. Гришина. – СПб: Лениздат, 1990.
8. Дип, С. Верный путь к успеху: 1600 советов менеджерам [Текст] / С. Дип, Л. Сесмен. – М.: Вече, 1995.
9. Дмитриев, А.В. Социальный конфликт: общее и особенное [Текст] / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2002.
10. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2003.
11. Зеленков, М.Ю. Социально-психологические проблемы конфликтов [Текст]: конспект лекций / М.Ю. Зеленков. – М.: Юридический институт МИИТа, 2003.
12. Зигерт, В. Руководить без конфликтов [Текст] / В., Зигерт Л. Ланг. – М.: Экономика, 1990.
13. Иосефович, Н. Ты – босс!: Как стать толковым руководителем [Текст] / Н. Иосефович. – М.: Вече, 1995.
14. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты [Текст] / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. – М., 1992.
15. Кравченко, А.И. Трудовые организации: структура, функции, поведение [Текст] / А.И. Кравченко. – М.: Наука, 1991.
16. Крогиус, Н.В. Личность в конфликте [Текст] / Н.В. Крогиус. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1976.
17. Кудрявцев, С.В. Конфликт и насильственное преступление [Текст] / С.В. Кудрявцев. – М.: Наука, 1991.
18. Кулиев, Т.А. Руководитель и коллектив: взаимодействие [Текст] / Т.А. Кулиев, В.Б. Мамедов. – М.: Знание, 1990.
19. Лебедева, М.М. Вам предстоят переговоры [Текст] / М.М. Лебедева. – М.: Экономика, 1993.

20. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии [Текст] / Б.Ф. Ломов. – М.: Наука, 1984.
21. Лоренц, К. Агрессия [Текст] / К. Лоренц. – М.: Прогресс, 1994.
22. Нечипоренко, Л.А. Буржуазная «социология конфликта» [Текст] / Л.А. Нечипоренко. – М.: Политиздат, 1982.
23. Соколов, С.В. Социальная конфликтология [Текст] / С.В. Соколов. – М., ЮНИТИ, 2001.
24. Управление персоналом [Текст]: учебник для вузов / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.
25. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика [Текст] / Э.А. Уткин. – М.: Ассоциация авторов и издателей ТАНДЕМ: Изд-во ЭКМОС, 2000.
26. Уткин, Э.А. Профессия – менеджер [Текст] / Э.А. Уткин. – М.: Экономика, 1992.
27. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта [Текст]: учебное пособие / Б.И. Хасан. – Красноярск: Красноярский ун-т, 1995. – 99 с.
28. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты [Текст] / К. Хорни. – СПб.: Лань, 1997.
29. Шибутани, Т. Маргинальный статус и внутренние конфликты [Текст] / Т. Шибутани // разд. в кн. «Социальная психология». – Ростов-н/Д, 1999. – С.489-496.
30. Юридический конфликт: процедуры разрешения [Текст] / под ред. В.Кудрявцева. – М., 1995.
31. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения [Текст] / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990.
32. Шаленко, В.Н. Конфликты в трудовых коллективах [Текст] / В.Н. Шаленко. – М.: Изд-во МГУ, 1992.

## О Г Л А В Л Е Н И Е

ВВЕДЕНИЕ .....	3
1. ТРЕБОВАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ .....	6
2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ЗАЧЕТА .....	9
3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ .....	10
4. ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНКИ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ.....	12
5. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЧЕТА .....	14
6. СИСТЕМА ТРЕНИНГА И САМОПРОВЕРКА ЗНАНИЙ.....	16
7. БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ.....	18
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	26

Учебное издание

Вазерова Алла Геннадьевна  
Королева Лариса Александровна

### КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические указания по подготовке к зачету  
для направлений подготовки 38.03.01 «Экономика»,  
38.03.02 «Менеджмент»

В авторской редакции  
Верстка Н.А. Сазонова

Подписано в печать 18.08.16. Формат 60×84/16.  
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.  
Усл. печ. л. 1,63. Уч.-изд. л. 1,75. Тираж 80 экз.  
Заказ № 520.

---

Издательство ПГУАС.  
440028, г.Пенза, ул. Германа Титова, 28.