

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:

Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Практическая конфликтология» используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Практическая конфликтология» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Конфликтология как наука. Понятия «конфликтология» и «конфликт»	ПК-1,4,7	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Схема анализа конфликта	ПК-1,4,7	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Поведение в конфликте	ПК-1,4,7	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Урегулирование конфликта	ПК-1,4,7	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
5	Тема 5. Специфика конфликтов в различных сферах социальной практики	ПК-1,4,7	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
6	Тема 6. Компетентность конфликтолога	ПК-1,4,7	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
7	Тема 7 Технологии посредничества и медиации в конфликтологической практике	ПК-1,4,7	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			экзамен

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

3.2. Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (Таблица 2.).

Таблица 2.

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Тема 4.

Круглый стол

(с элементами деловой игры и диспута)

Тема 4. Урегулирование конфликта.

1. Проблема.

Затяжной ход конфликта деструктивно влияет на микроклимат коллектива.

2. Концепция диспута

Максимально сократить время развития конфликта, минимизировав его деструктивные последствия.

3. Активная форма проведения круглого стола: преподаватель направляет обсуждение, а также подводит итоги.

Кейс-задача

Конфликтная ситуация из-за топлива между авиакомпанией «АсЭйр» и «N-скавиасервисом» развивается с начала 2008 г. «АсЭйр» имеет большую задолженность по оплате топлива перед «N-скавиасервисом». Она начала погашать долг с января 2008 г., но до августа расчеты не были произведены. На начало июня долг «АсЭйр» превысил 100 млн. рублей, а на 1 августа достиг 200 млн рублей и продолжал ежедневно увеличиваться. 11 августа компания «АсЭйр» стала задерживать авиарейсы, так как «N-скавиасервис» перестала заправлять самолеты.

Обе стороны не предпринимали никаких попыток провести переговоры. Общались только через юристов. Недовольство клиентов, пострадавших от этого конфликта, с каждым днем росло. Люди спали на чемоданах в аэропорту, сутками ожидая вылета самолета.

Те же, кто сильно торопился, выбирали другие способы транспортировки, беря на себя все затраты. «АсЭйр» не возвращала денег и не обменивала билеты, не давала четких ответов СМИ по поводу того, когда закончится сложившаяся ситуация, когда наладятся авиаперевозки. В это время госкорпорация «Ростехнологии» вырабатывала меры для выполнения обязательств авиационного альянса, в который входила «АсЭйр», по обеспечению пассажирских перевозок в рамках летнего расписания.

Конфликт пошел на убыль, когда «АсЭйр» вышел на переговоры с «N-скавиасервисом». Они договорились о порядке ежедневных заправок самолетов топливом. Если ранее компания списывала половину ежедневных платежей авиаперевозчика в счет погашения накопившейся задолженности, теперь все поступающие на счет средства в первую очередь покрывали текущие расходы компании на топливо, необходимое ей для отправки самолетов в этот день.

Западно-Сибирская транспортная прокуратура внесла «АсЭйр» и «N-скавиасервис» представления об устранении нарушений закона о защите прав потребителей.

Но Росавиация не продлила действие лицензии авиакомпании ОАО «АсЭйр» на полеты и авиаперевозки по факту массовых задержек рейсов «АсЭйра» и других авиакомпаний альянса практически во всех аэропортах страны. Из-за долгов на авиатопливо и наземные услуги авиаальянс прекратил свое существование с образованием на базе активов новой структуры.

Задания:

1. Определите позиции и интересы сторон.
2. Оцените стратегии, использовавшиеся сторонами конфликта.
3. Предложите варианты интегративных решений для разрешения конфликта.

Цели кейс – метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые способствуют превращению теоретических знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению конфликтологическими знаниями.

Решение тестовых заданий является важным методическим приемом для закрепления и осмысления полученных знаний по изучаемому предмету.

– Студент тестируемой учебной группы получает 50 тестовых заданий. Для каждого из вопросов тестового задания предусмотрен только один правильный вариант ответа, который должен выбрать студент. Результаты тестирования оцениваются в зависимости от количества неверно выбранных ответов.

– Итоги тестирования заносятся в ведомость, составляемую на всю учебную группу. Предоставленные сведения должны содержать данные о количестве опрошенных, о количестве отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок.

– В заключение работы выводится средний балл итогового контроля знаний студентов.

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе – 50.
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45.
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: – да.
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: – нет.
5. Критерии оценки результатов тестирования:
 - Неудовлетворительно – 0 – 50% правильных ответов.
 - Удовлетворительно - 51 – 75% правильных ответов.
 - Хорошо – 76 - 89% правильных ответов.
 - Отлично – 90% и более правильных ответов.

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

1) Наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования – это

- a) Конфликтология
- b) Практическая психология
- c) Теория социальной работы
- d) Социальная психология

2) Совокупность устойчивых связей между компонентами конфликта, опосредующих его целостность, тождественность самому себе и отличие от других явлений социальной жизни, называется

- a) Структурой конфликта
- b) Универсальной понятийной схемой описания конфликта
- c) Динамикой конфликта
- d) Эволюцией конфликта

3) Наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу, есть

- a) Социальный конфликт
- b) Внутриличностный конфликт
- c) Инцидент
- d) Эскалация

4) Выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, принято считать

- a) Внутриличностным конфликтом
- b) Психологической защитой
- c) Регрессией
- d) Рефлексией

- 5) **Структурный фрагмент конфликта, отражающий цельный эпизод его развития в определенный момент времени – это**
- Конфликтная ситуация
 - Инцидент
 - Предконфликт
 - Социальный контекст конфликта
- 6) **Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта – это**
- Предмет конфликта
 - Субъект конфликта
 - Повод конфликта
 - Прецедент
- 7) **Материальный ресурс, социальная или духовная ценность (власть, роль, норма) к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, есть**
- Объект конфликта
 - Функция конфликта
 - Повод к конфликту
 - Потенциал конфликта
- 8) **Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта, называются**
- Мотивами конфликта
 - Функциями конфликта
 - Информационной моделью конфликта
 - Психологической структурой конфликта
- 9) **Мотивы, устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также образы их восприятия конфликтной ситуации, т. е. информационные модели конфликта – это**
- Психологические компоненты конфликта
 - Функции конфликта
 - Исход конфликта
 - Структура конфликта
- 10) **В завершеном виде конфликтология появилась**
- к середине XX века
 - к началу XIX века
 - к концу XIX века
 - к середине XVIII века
- 11) **В качестве самостоятельной дисциплины конфликтология выделилась из двух фундаментальных наук:**
- социологии и психологии
 - философии и культурологии
 - социологии и культурологи
 - психоанализа и философии
- 12) **Концентрация и координация сил; нанесение ударов по наиболее уязвимым пунктам в позиции оппонента; экономия сил и времени – это**

- a) Основные принципы конфликтного противоборства
 - b) Стратегии конфликтного взаимодействия
 - c) Приемы противодействия в конфликте
 - d) Тактики поведения в межличностных конфликтах
- 13) Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта – это**
- a) Стратегия поведения в конфликте
 - b) Объект конфликта
 - c) Предмет конфликта
 - d) Модель конфликта
- 14) Противоборство («борьба»), отстаивание своей позиции на основе норм и правил («право»), манипуляция другим («хитрость») и открытый разговор (переговоры), являются**
- a) стратегиями поведения в конфликте
 - b) приемами манипулирования в конфликте
 - c) целями конфликтующих сторон
 - d) способами урегулирования конфликта
- 15) Совокупность приемов воздействия на оппонента и условие реализации стратегии поведения в конфликте – это**
- a) Тактика поведения в конфликте
 - b) Исход конфликта
 - c) Условие урегулирования конфликта
 - d) Сущность конфликтного противодействия оппонентов
- 16) Захват и удержание объекта конфликта, физическое и психологическое насилие (ущерб), давление (шантаж, угроза) – это**
- a) Жесткие тактики поведения в конфликте
 - b) Способы завершения конфликта
 - c) Условия конструктивного завершения конфликта
 - d) Цели оппонентов в межгрупповых конфликтах
- 17) Демонстрация дружелюбия, активные сделки с оппонентом, фиксация собственной позиции – это**
- a) Мягкие тактики поведения в конфликте
 - b) Способы манипулирования оппонентом
 - c) Стратегии поведения в конфликте
 - d) Мотивы в конфликте
- 18) Демонстрация действий, санкционирование, вхождение в коалиции – это**
- a) Нейтральные тактики поведения в конфликте
 - b) Критерии конструктивного завершения конфликта
 - c) Принципы управления конфликтами
 - d) Формы посредничества в конфликте
- 19) Субъективная картина, складывающаяся в психике каждого участника конфликта, является**
- a) Образом конфликтной ситуации
 - b) Объектом конфликта
 - c) Предметом конфликта

- d) Причиной конфликта
- 20) **Стресс, высокий уровень негативных эмоций, недостаточный уровень информированности участников друг о друге, особенности восприятия социальных событий личностью, неумение предвидеть последствия, доминирование в сознании оппонента «агрессивной концепции среды», негативная установка на оппонента – это**
- a) Факторы, искажающие восприятие конфликтной ситуации
 - b) Исходы межличностного конфликта
 - c) Формы протекания внутриличностного конфликта
 - d) Функции конфликта
- 21) **Тип удовлетворяемой потребности, глубина противоречий, интенсивность и время протекания, функциональные последствия, сферы жизнедеятельности, участники-субъекты конфликта, выступают**
- a) Основаниями классификации конфликта
 - b) Причинами социальных конфликтов
 - c) Разновидностями объектов конфликта
 - d) Структурой конфликта
- 22) **Ход развития, изменение ситуации под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий – это**
- a) Динамика конфликта
 - b) Способ завершения конфликта
 - c) Эволюция конфликта
 - d) Этап конфликта
- 23) **Прогрессирующее во времени обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг против друга выше по интенсивности, чем предыдущие, характеризует**
- a) Эскалацию конфликта
 - b) Динамику конфликта
 - c) Этап урегулирования конфликта
 - d) Устранение конфликта
- 24) **Сужение интеллектуальной сферы в регуляции поведения и деятельности; вытеснение адекватного восприятия другого образом «врага»; рост эмоционального напряжения; переход от аргументов к претензиям и личным выпадам; применение насилия; потеря первоначального предмета разногласий; расширение границ конфликта; увеличение числа участников – это**
- a) Признаки эскалации конфликта
 - b) Этапы динамики конфликта
 - c) Периоды развития конфликта
 - d) Неконструктивные способы поведения в конфликте
- 25) **Социально-психологическая характеристика личности, содержанием которой выступают понимание природы противоречий и конфликтов между людьми, установки на конструктивное разрешение конфликтов, обладание навыками неконфликтного поведения в трудных ситуациях взаимодействия, и др., есть**
- a) Конфликтологическая компетентность

b) Конфликтоустойчивость

c) Конфликтогенность

d) Компромисс

26) Способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникающие проблемы в отношениях с другими людьми, называется

a) Конфликтоустойчивостью

b) Конфликтогенностью

c) Сотрудничеством

d) Адаптивностью

27) Основателем современного теоретико-игрового подхода в исследовании социальных конфликтов является

a) М. Дойч

b) А. Анцупов

c) Э. Берн

d) Д. Морено

28) Сущность рассмотрения конфликта как процесса или следствия определенных рассогласований в функционировании организации, нарушении связей, обеспечивающих ее стабильность, отражает исследовательскую специфику

a) Организационного подхода в отечественной психологии

b) Деятельностного подхода

c) Личностного подхода

d) Междисциплинарного подхода

29) Центральным объектом психологии конфликта являются

a) Социальные конфликты

b) Организационные конфликты

c) Внутриличностные конфликты

d) Межгрупповые конфликты

30) Причины конфликтов как результат несоответствия структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, называются

a) Структурно-организационными

b) Функциональными

c) Объективными

d) Технологическими

31) Причины конфликтов, содержанием которых является неупорядоченность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации и между отдельными исполнителями задач, называются

a) Функционально-организационными

b) Структурно-организационными

c) Внутренними

d) Внешними

32) Причины, связанные с несоответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой

должности, называются

- a) Личностно-функциональными
- b) Субъективными
- c) Функционально-организационными
- d) Психологическими

33) Причины как результат серьезных ошибок, допускаемых руководителями и подчиненными в процессе решения функциональных задач, называются

- a) Ситуативно-управленческими
- b) Функционально-организационными
- c) Структурно-организационными
- d) Личностно-функциональными

34) Неэффективная внутригрупповая и межличностная коммуникация; несбалансированное ролевое взаимодействие; различия индивидуальных подходов к анализу проблем; выбор субъектами управления разных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга; напряженные межличностные отношения; психологическая несовместимость; внутригрупповой «фаворитизм» - это

- a) Основные социально-психологические причины конфликтов
- b) Определяющие индивидуально-личностные причины
- c) Структурно-организационные причины
- d) Объективные причины

35) Совокупность специальных методик обследования групповых явлений и психологических методов сбора информации составляют основу

- a) Диагностического инструментария в изучении конфликтов
- b) Методических принципов в конфликтологии
- c) Методологии междисциплинарного принципа в конфликтологии
- d) Технологии исследования конкретного конфликта

36) Хронология развития отечественной конфликтологии в нашей стране разделяется на:

- a) Три периода
- b) Два периода
- c) Четыре периода
- d) Пять периодов

37) Ведущую позицию в исследованиях конфликтологической проблематики в России занимает:

- a) Психология
- b) Социология
- c) Политология
- d) Юриспруденция

38) Функция медиатора в конфликте заключается в:

- a) Посредничестве в урегулировании
- b) Организации столкновения сторон
- c) Планировании конфликта
- d) Подстрекательству участников

39) Организационные конфликты по своей функциональности пре-

имущественно носят:

- a) Амбивалентный характер
- b) Деструктивный характер
- c) Конструктивный характер
- d) Антагонистический характер

40) Социальный конфликт в развитии проходит, как правило:

- a) Три периода
- b) Два периода
- c) Четыре периода
- d) Пять периодов

41) Открытый или основной период конфликта включает:

- a) Четыре этапа
- b) Один этап
- c) Два этапа
- d) Три этапа

42) Ключевым принципом практики управления социальными конфликтами является принцип

- a) компетентности
- b) развития
- c) междисциплинарности
- d) невмешательства

43) Регулятивными механизмами в возникновении, развитии и завершении конфликтов являются

- a) Психические модели ситуации
- b) Объект конфликта
- c) Предмет конфликта
- d) Структура конфликта

44) Универсальная форма социального взаимодействия субъектов и особое психическое состояние личности в сложных ситуациях жизнедеятельности

- a) Конфликт
- b) Конфликтология
- c) Социология
- d) Социум

45) К неприятию того, что у других людей могут существовать иные точки зрения в процессе социального взаимодействия, приводит

- a) эгоцентризм
- b) стресс
- c) установка
- d) толерантность

46) Решающую роль в выборе способа поведения в конкретной ситуации играют

- a) Стереотипы
- b) Акцентуации характера
- c) Навыки и умения
- d) Теоретические представления

47) Разработка четких нормативно-правовых процедур разрешения конфликтных ситуаций, относится к:

- a) Объективному условию
- b) Социально-психологическому условию предупреждения конфликтов
- c) Информационному условию
- d) Организационно-управленческому условию

48) Стадией «резистентности» или адаптации, называют

- a) 2-ю стадию
- b) 1-ю стадию стресса
- c) 3-ю стадию
- d) 4-ю стадию

49) Умеренные стрессы приводят в основном к:

- a) Повышению активности психики и организма человека
- b) Снижению активности человека
- c) Стабилизации психического состояния
- d) Наступлению состояния фрустрации

50) Внезапное сильное эмоциональное возбуждение человека называется

- a) Аффектом
- b) Эффектом
- c) Атрибуцией
- d) Аритмией

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине
(экзамену)**

1. Дать определение понятия «конфликт». Раскрыть сущность, объект и предмет конфликта. Представить типологию конфликтов.
2. Классификации конфликтов.
3. Дать определение понятия «конфликтология». Представить ее объект, предмет, функции, задачи.
4. Структура конфликта, ее объективные элементы, психологические компоненты.
5. Функции конфликта.
6. Участники конфликта. Их возможные позиции в конфликте. Приведите примеры.
7. Проявление конфликтности в процессе общения.
8. Сущность конфликтной природы воспитания.
9. Структура, специфика и особенности организационно-управленческого конфликта.
10. Структура, специфика и особенности социально-трудового конфликта.
11. Ценностные ориентации как объект конфликтности.

12. Представьте динамику конфликта, его развитие, роль внутренних механизмов и внешних факторов.
13. Внутриличный конфликт. Назовите основные теории внутриличного конфликта.
14. Назовите основные причины внутриличных конфликтов. Приведите примеры.
15. Сущность межпоколенческих конфликтов.
16. Способы предупреждения и разрешения внутриличных конфликтов.
17. Стресс. Почему стрессоустойчивость можно рассматривать как один из способов предупреждения конфликтов?
18. Дайте определение межличностного конфликта. Причины возникновения межличностного конфликта. Приведите примеры.
19. Методы и приемы разрешения межличностных конфликтов в организации?
20. Причины возникновения межгрупповых конфликтов. Приведите примеры.
21. Способы предупреждения и разрешения межгрупповых конфликтов.
22. Причины возникновения конфликтов в организации. Приведите примеры.
23. Назовите способы предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Приведите примеры.
24. Роль руководителя организации в профилактике конфликтов.
25. Особенности политических и военных конфликтов. Назовите причины их возникновения и последствия. Приведите примеры.
26. Способы урегулирования политических и военных конфликтов
27. Причины и последствия этнических и религиозных конфликтов. Приведите примеры. Способы их урегулирования.
28. Конструктивное разрешение конфликтов. Приведите примеры из практики.
29. Способы урегулирования конфликта.
30. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Приведите примеры.
31. Определение трудового спора.
32. Охарактеризуйте способы разрешения трудовых споров.
33. Значение переговоров в разрешении конфликтов.
34. Назовите основные принципы управления конфликтом.
35. Специфика конфликтности разных сфер социальной практики.