

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

Кафедра конфликтологии

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине 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 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.

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	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	ПК-2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2	Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3	Тема 3. Требования к консультанту	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4	Тема 4. Арсенал консультанта	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5	Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта	ПК- 2	ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
6	Тема 6. Исполь-	ПК- 2	ПК-2.2. Умеет: применять	Доклады, практическое задание,

	зование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга		различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.	тесты, кейсы, письменный опрос
7	Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.2. Умеет: применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)	Кейсы, практическое задание
8	Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования	ПК- 2	ПК-2.1. Знает: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ПК-2.3. Владеет: навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.	Кейсы, практическое задание
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				Зачет

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 (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

- **«зачтено»** - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- **«не зачтено»** - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	20
Промежуточная аттестация	Зачет	30
Всего по дисциплине		100

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Интерактивное занятие к **Теме 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования**

Занятие проводится в формате **круглого стола**

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками. Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения. Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей конфликтологического консультирования, его сходств и различий с другими видами консультирования, понимание специфики ключевых подходов и техник конфликтологического консультирования.

Интерактивное занятие к Теме 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Занятие проводится в форме деловой игры

Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации конфликтологического консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы ведения консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию конфликтологического консультирования целиком и особенности его применения в разных ситуациях. Результатом интерактивного занятия становится понимание задач и особенностей каждого этапа конфликтологического консультирования, совершенствование необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

Интерактивное занятие к теме 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр

Ролевая игра:

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной;

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации. Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия. Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален. Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта. Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации консультирования и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы конфликтологического консультирования, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию процесса консультирования целиком и особенности ее применения в разных ситуациях.

Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник в процессе конфликтологического консультирования, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе консультирования.

Интерактивное занятие к Теме 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта

Занятие проводится в форме **групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;
- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы. В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета. Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание требований к конфликтологу-консультанту, уточнение основных и специфических компетенций конфликтолога-

консультанта, а также направлений и методов развития компетенций, минимизации причин профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

Кейс-задача

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

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.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины «Организационно - управленческая конфликтология». Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации “Как работать с кейсом”;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы по кейс – методу

№ п/п	Наименование этапа	Время Этапа занятия
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10

5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	10
8	Подведение итогов преподавателем	5

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

Критерии оценок работы по этапам занятия

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
2	Новизна и неординарность решения проблемы	1
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	1
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	5
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
<u>Итого:</u>		<u>15 (-% 5)</u>

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия с использованием кейс-метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

Задание: составьте план консультации для предложенного кейса.

К Вам обратилась женщина 28 лет с вопросом о поведении в возникшей у нее сложной ситуации. Они недавно развелись с мужем-предпринимателем по его инициативе. Есть дочь 8 лет. Женщина никогда не работала. Живет на алименты от мужа, квартира и машина куплены им во время брака. Муж требует более частого общения с дочерью. Женщина боится, что он заберет дочь и оставит ее саму без жилья и средств к существованию. Поэтому прячет дочь и препятствует ее встречам с отцом. Но долго так продолжаться не может. Хочет понять, что ей делать, как выйти из конфликтной ситуации, наладить отношения с бывшим мужем.

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие.
2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично–поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

Требования к составлению вопросов по кейсу:

- 1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)
- 2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

Задания для самостоятельной работы по каждой теме

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как форма работы с конфликтом

Задания к теме:

1. Рассмотреть основные задачи конфликтологического консультирования.
2. Выделить основные подходы и принципы конфликтологического консультирования.
3. Определить и законспектировать возможности конфликтологического консультирования в работе с разными видами и уровнями конфликтов (минимум для 4 видов конфликтов).

Тема 2. Процесс и структура конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Определить особенности конфликтологического консультирования.
2. Выписать сходства и отличия конфликтологического консультирования от психологического консультирования, семейного консультирования, управленческого консультирования.
3. Сделать выводы по специфике каждого вида консультирования.
4. Рассмотреть основные направления конфликтологического консультирования: прояснение ситуации, работа с отношениями, изменение позиции, подготовка к медиации и для каждого подобрать пример обращения клиента.
5. Написать памятку: Специфика работы консультанта в условиях конфликта (7-10 пунктов).

Тема 3. Требования к консультанту

Принципы и подходы конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Записать основные аксиомы конфликтологии и привести примеры последствий их нарушения в консультировании..
2. Составить таблицу для обоснования необходимости каждого из принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность.
3. Уточнить, как проявляется направленность конфликтологического консультирования на будущее.

4. Записать особенности и сферы применения основных подходов в конфликтологическом консультировании: информационного, моделирующего, метафорического, нарративного, трансформирующего (с примерами).

Тема 4. Арсенал консультанта

Основные этапы конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Определить консультирование как процесс.
2. Выделить основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
3. Уточнить специфику каждого этапа. Выписать задачи конфликтолога на каждом этапе.
4. Записать правила контрактирования со сторонами конфликта.
5. Рассмотреть проблемы искажения информации сторонами конфликта (выписать проявления и основные причины).
6. Перечислить признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. (5-7 признаков)
7. Сделать анализ: в чем заключаются: проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. (Детально, только одну из проблем).
8. Описать процесс выход из консультации без эскалации конфликта.

Тема 5. Методы и техники работы конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

1. Рассмотреть особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
2. Уточнить, в чем заключаются техники прояснения информации.
3. Законспектировать, в чем состоят особенности применения вопросов при работе с конфликтами.
4. Дать определения и уточнить особенности применения таких техник, как рефрейминг, инверсия и другие техники переформулировки проблемы и изменения взгляда на события.
5. Описать методы работы с эмоциями стороны в конфликте.
6. Перечислить техники управления поведением стороны (4-6 техник).
7. Обосновать необходимость проверки на реалистичность и конкретизации задач клиента после консультирования

Тема 6. Использование техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга

Задания к теме:

1. Обосновать возможности применения техник конфликтологического консультирования в других видах консалтинга. (На примере одного из них)
2. Описать использование конфликтологических приемов и техник при семейном консультировании.
3. Раскрыть конфликтологические подходы в организационном консультировании.
4. Уточнить, в чем состоит опасность увлечения поиском конфликта для консультанта.

Тема 7. Основные компетенции конфликтолога-консультанта

Задания к теме:

1. Описать требования к конфликтологу консультанту при работе с разными видами и уровнями конфликта.
2. Законспектировать основные компетенции конфликтолога-консультанта.
3. Раскрыть, в чем состоят специфические компетенции для разных подходов и видов конфликтов.
4. Предложить методы развития базовых компетенций.

5. Перечислить направления профессионального роста конфликтолога-консультанта.
6. Предложить систему мер по профилактике профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

Тема 8. Профилактика ошибок конфликтологического консультирования

Задания к теме:

1. Назвать основные виды ошибок конфликтологического консультирования.
2. Уточнить риски ошибок консультанта для клиентов. (3-5 рисков)
3. Уточнить риски для самого конфликтолога-консультанта в разных ситуациях. (3-5 рисков).
4. Написать памятку «Техника безопасности при работе с конфликтом». (5-7 пунктов)
5. Законспектировать основные приемы техники безопасности в процессе консультирования.
6. Рассмотреть методы эмоционального и информационного самоконтроля для конфликтолога-консультанта.
7. Предложить методы выявления и коррекции своих ошибок в процессе конфликтологического консультирования.

Тестовые материалы

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые тестовые задания и решение конфликтологических задач, которые содействуют 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.

Пример тестовых заданий для текущего контроля:

1. Под конфликтом понимают
 - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
 - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
 - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
 - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
2. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это
 - а) профилактика конфликта;
 - б) фасилитация конфликта;
 - в) диагностика конфликта;
 - г) стимулирование конфликта.
3. Вмешательство консультанта необходимо, если:
 - а) произошло столкновение, противоречие между людьми или группами людей;
 - б) стороны конфликта или одна из них обратились к консультанту за помощью и готовы заключить контракт;
 - в) группа людей считает, что кто-то должен прекратить деструктивные отношения между ними;

г) он видит ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

4. В процессе консультирования, в первую очередь, необходимо выяснить:
- а) какими были действия оппонентов, направленные на достижения их целей;
 - б) принципы, ценности или системы убеждений, т.е. интересы сторон;
 - в) процесс возникновения и развития конфликта;
 - г) готовность клиентов платить за оказываемые услуги.