

## Методические материалы по дисциплине «Конфликтология»

### ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Преподаватель: к.псх.н., доцент Ершова Лариса Владимировна

1. Понятие и предмет конфликтологии
2. Методология конфликтологии
3. Категориально-понятийный аппарат конфликтологии
4. Конфликтология в системе научного знания
5. Методологические основы изучения конфликтов
6. Психологические и социологические методы в прикладной конфликтологии
7. Ситуационный метод изучения конфликта
8. Качественные и математические методы изучения межгрупповых и межгосударственных конфликтов
9. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов
10. Психологическая традиция изучения конфликтов
11. Конфликт: сущность и типология
12. Причины, функции и механизмы возникновения конфликтов
13. Классификация конфликтов
14. Конфликты в организации
15. Структура конфликта
16. Инструментарий для диагностики конфликта
17. Динамика развития конфликта и варианты его завершения
18. Сущность процесса управления конфликтами
19. Методы и психологические механизмы управления конфликтами
20. Роль менеджера в управлении конфликтами
21. Конфликтологическая и конфликтная компетентность
22. Психологическая характеристика конфликтоустойчивости
23. Творческий подход к разрешению конфликтной ситуации. Способы творческого решения конфликта
24. Управление конфликтом как средство противостояния манипулированию
25. Внутриличностные конфликты: сущность, причины, последствия.
26. Факторы, условия предупреждения и технологии разрешения внутриличностных конфликтов
27. Межличностные конфликты: понятие, типология.
28. Структура, элементы и динамика межличностного конфликта.
29. Природа и типология межгрупповых конфликтов
30. Причины возникновения и функции межгрупповых конфликтов
31. Психология поведения личности в межгрупповом конфликте

32. Межгрупповые конфликты в различных конфликтологических теориях
33. Семейные конфликты: природа, причины, уровни конфликтогенности на различных фазах семейной жизни, специфика разрешения
34. Гендерные конфликты: природа, причины, стереотипы мужского и женского поведения, специфика разрешения.
35. Конфликт отцов и детей как частный случай семейного конфликта.
36. Природа и специфика политических конфликтов.
37. Типология и структура политического конфликта
38. Специфика проявления политических конфликтов в современной России и на постсоветском пространстве
39. Природа и специфика этнических конфликтов
40. Причины этнополитических конфликтов, примеры
41. Образ противника в этнополитическом конфликте, примеры
42. Межконфессиональные конфликты: природа, специфика и причины
43. Этнические и межконфессиональные конфликты на постсоветском пространстве
44. Природа, специфика и типология организационно-трудовых конфликтов
45. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе
46. Типы конфликтогенных личностей
47. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликта
48. Гарвардская школа переговоров
49. Национальные стили ведения переговоров
50. Конфликтологические компетенции руководителя
51. Принципы бесконфликтного поведения руководителя
52. Профилактика конфликтов
53. Конфликтность инновации.
54. Межгрупповые конфликты в организации.
55. Социальное партнерство и методология преодоления конфликтов.
56. Современные системы социального партнерства и медиация.
57. Социальные конфликты и чрезвычайные ситуации: правовой порядок и практика их урегулирования.
58. Сущность и виды социальных конфликтов, причины их возникновения и порядок преодоления.
59. Роль и необходимые меры органов государственной (муниципальной) власти на всех стадиях от возникновения до разрешения конфликта.
60. Социальные чрезвычайные ситуации: причины, виды, порядок разрешения.
61. Способы предотвращения и урегулирования социальных конфликтов и чрезвычайных ситуаций.
62. Правовые основания, порядок и цели введения режимов чрезвычайного положения, прямого президентского правления и иных радикальных мер.

## ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

**1. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?**

- А) Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом
- Б) Конфликт между подразделениями внутри организации
- В) Конфликт между лидером и микрогруппой
- Г) Конфликт между администрацией и персоналом
- Д) Конфликт между руководством и коллективом

**2. Инцидент – это:**

- А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- Б) То, из-за чего возникает конфликт
- В) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- Г) Необходимое условие конфликта
- Д) Истинная причина конфликта

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

- А) «Наступающий»
- Б) «Избегающий»
- В) «Отрицающий»
- Г) «Уступающий»
- Д) «Колеблющийся»

**4. Что относится к способам управления конфликтами?**

- А) Разъяснение требований к работе
- Б) Решение проблемы
- В) Активизация конфликтогенов
- Г) Противоборство
- Д) Разжигание инцидента

**5. Какие два независимых параметра составляют основу классификации форм поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килменну?**

- А) Избегание и уклонение
- Б) Степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
- В) Способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
- Г) Уровень конфликтности, уровень терпимости

Д) Эгоизм и альтруизм

**6. Позиционные конфликты в организации – это:**

А) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

В) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации

Г) Конфликты между структурными подразделениями

Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

**7. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»?**

А) Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен

Б) Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью

В) Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

Г) Хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение

Д) Подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив

**8. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?**

А) Межличностные

Б) Договорные

В) Организационные

Г) Внутриличностные

Д) Структурные

**9. Кто из ученых рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности?**

А) Гераклит

Б) Платон

В) Г.Зиммель

Г) Э.Мейо

Д) Ф.Тейлор

**10. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: верование и поведение; приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности?**

А) Поведенческие факторы

- Б) Ценностные факторы
- В) Факторы отношений
- Г) Информационные факторы
- Д) Структурные факторы

**11. Главным фактором, определяющим экономические конфликты, является:**

- А) Отношение производства
- Б) Отношение потребления
- В) Отношение собственности
- Г) Отношение распределения
- Д) Отношение права

**12. К факторам микросреды, обуславливающим семейные конфликты, относятся:**

- А) Рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; кризисное состояние экономики и социальной сферы; деформация норм сексуальных отношений; изменение положения женщин в обществе
- Б) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; сексуальная дисгармония партнеров в браке
- В) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; девальвация моральных ценностей
- Г) Ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или других членов семьи; длительное отсутствие жилья
- Д) Ограничение свободы активности, действия; отклоняющееся поведение одного из членов семьи; авторитарный, жесткий тип семейных отношений; изменение положения женщины в обществе

**13. Условием возникновения конфликта является наличие:**

- А) Конфликтной ситуации и объекта конфликта
- Б) Конфликтной ситуации и инцидента
- В) Оппонентов и инцидента
- Г) Оппонентов и объекта конфликта
- Д) Как минимум трех заинтересованных сторон

**14. Структурные конфликты в организации – это:**

- А) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- Б) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- В) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов
- Г) Конфликты между структурными подразделениями
- Д) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры

**15. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:**

- А) Д.Скотт и Ш. и Г.Боуэр  
Б) К.Томас и Р.Килменн  
В) В.Линкольн и Л.Томпсон  
Г) М.Шериф и Д.Рапопорт  
Д) Р.Фишер и У.Юри

**16. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?**

- А) Структурные  
Б) Переговоры  
В) Внутриличностные  
Г) Ответные агрессивные действия  
Д) Межличностные

**17. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта, являются:**

- А) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия  
Б) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцептивная деформация; групповая атрибуция  
В) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцептивная деформация; групповая солидарность  
Г) Неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцептивная деформация  
Д) «Деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность

**18. Причина конфликта – это:**

- А) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними  
Б) То, из-за чего возникает конфликт  
В) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его  
Г) Стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт  
Д) Противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

**19. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?**

- А) Конфликт между микрогруппами в коллективе  
Б) Конфликт между подразделениями внутри организации  
В) Конфликт между руководством и коллективом  
Г) Конфликт между лидером и микрогруппой  
Д) Конфликт между руководством организации и персоналом

**20. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами?**

- А) Метод наблюдения
- Б) Метод тестирования
- В) Метод картографии
- Г) Метод экспертного интервью
- Д) Метод эксперимента

**21. Кому из ученых принадлежит разработка учения об интроверсии и экстраверсии как объективной природе внутриличностных конфликтов?**

- А) Э.Фромму
- Б) К.Левину
- В) З.Фрейду
- Г) К.Юнгу
- Д) Э.Эриксону

**22. Динамические конфликты в организации – это:**

- А) Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- Б) Конфликты между структурными подразделениями
- В) Конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- Г) Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- Д) Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

**23. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В.Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма, нарушение обещаний?**

- А) Факторы отношений
- Б) Информационные факторы
- В) Поведенческие факторы
- Г) Ценностные факторы
- Д) Структурные факторы

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

- А) В Санкт-Петербурге в 1993 году
- Б) Во Владивостоке в 1993 году
- В) В Твери в 1998 году
- Г) В Сочи в 1995 году
- Д) В Москве в 1992 году

**25. Политические конфликты – это:**

- А) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
- Б) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений

В) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе

Г) Противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

Д) Противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

**26. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником?**

А) Подведения итогов

Б) Вознаграждения за своевременную информацию

В) Ознакомления с содержанием жалобы

Г) Обдумывания

Д) Исследования

**27. Технологии рационального поведения в конфликте – это:**

А) Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

Б) Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

В) Совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

Г) Спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

Д) Совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

**28. Образ конфликтной ситуации – это:**

А) Истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту

Б) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта

В) То, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны

Г) Субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта

Д) То, из-за чего возникает конфликт

**29. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте?**

А) Компромисс, критика, борьба

Б) Соглашение, сотрудничество, убеждение

В) Уступка, уход, сотрудничество

Г) Сотрудничество, консенсус, уступка

Д) Борьба, уход, убеждение

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



А)	К.Маркса	и	Ф.Энгельса,	О.Конта
Б)	П.Сорокина,		Г.Зиммеля,	З.Фрейда
В)	В.Линкольна,		Л.Томпсона,	Д.Скотт
Г)	Р.Дарендорфа,	Л.Козера,	М.Дойча,	М.Шерифа
Д)	Р.Фишера, У.Юри, К.Томаса			

## **ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1. Опишите динамику конфликта, взятого из собственной жизни или кинофильма.
2. Приведите примеры конфликтных ситуаций по определенным критериям типологии конфликтных ситуаций.
3. Проведите анализ личностных и деловых качеств руководителя, порождающих деструктивный конфликт.
4. Назовите психологические приемы, с помощью которых любой конфликт можно превратить в возможность познать что-то новое в себе и в окружающей действительности.
5. Как вести спор, если партнер по общению «из принципа» или гордости не хочет соглашаться с Вами, а для Вас обсуждаемый вопрос является очень важным?
6. Может ли конфликт продолжаться в случае устранения исходных причин его возникновения? Почему? Приведите примеры.
7. Опишите возможности конструктивного конфликта со старшими родственниками, прежде всего родителями, которые Вас принижают.
8. Проанализируйте по модели конфликт из собственной жизни или кинофильма.
9. Опишите деструктивные и конструктивные функции международного конфликта. Покажите на конкретном примере.
10. Выявите и изложите свои соображения по поводу приумножения и эскалации как социальных, так и внутриличностных конфликтов в постиндустриальном обществе.
11. Проиллюстрируйте примерами применение внутренних технологий управления межличностными конфликтами.
12. Проиллюстрируйте примерами применение внешних технологий управления межличностными конфликтами.
13. Покажите на конкретном примере три уровня развития межличностного конфликта (по Д.Дэну).
14. Семейный конфликт: «мама выходит замуж». Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики. Какова должна быть оптимальная модель поведения мамы в данной ситуации?

Спрогнозируйте дальнейшее развитие событий.

15. «Развод по-чехословацки». Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики. Какие факторы позволили разрешить сложившуюся ситуацию мирно? Может ли данный прецедент служить основой для взаимоприемлемого решения подобных конфликтов? Аргументируйте свою точку зрения.
16. Опишите какие симптомы предшествуют конфликту в организации. Прокомментируйте каждый из симптомов с привлечением конкретного примера.
17. Опишите различные типы соглашений при урегулировании конфликта. Каждый из приведенных типов прокомментируйте на примерах.
18. Кэмп-Дэвидское соглашение 1979г. Какие факторы способствовали египетской мирной инициативе? Чем было обусловлено участие США в данном переговорном процессе? Какова степень уступок каждой из сторон? К какому типу переговоров относятся переговоры в Кэмп-Дэвиде?
19. Минские переговоры 2014-2015гг. Чем обусловлено участие в переговорном процессе нескольких «третьих сторон»? Сравните позиции итогового протокола с изначальными требованиями сторон: насколько существенны были уступки Украины и самопровозглашенных республик? Охарактеризуйте уместность риторики каждой из сторон в процессе переговоров. В чем, на Ваш взгляд. Причины несоблюдения Минского протокола? Способствовали ли переговоры в Минске разрешению конфликта на Юго-Востоке Украины?
20. Новогодний корпоратив: «пир во время чумы». Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения для заведующего кафедрой Х. Какой из приведенных «оппозиционных» точек зрения, по Вашему мнению, можно в первую очередь пренебречь? Насколько в сложившейся ситуации конструктивен уход от конфликта, его игнорирование?
21. Новый начальник в конфликтном коллективе: формирование конфликтологических компетенций. Структурируйте конфликты в коллективе и дайте им характеристику. Кто из сотрудников может стать опорой для нового руководителя? Кто выступает в качестве главного возмутителя спокойствия в данной ситуации? Как новому руководителю себя с ним вести? Предложите и обоснуйте наиболее оптимальную линию поведения нового руководителя для обеспечения сплоченности коллектива и локализации существующих конфликтов. Какие конфликтологические компетенции, на Ваш взгляд, понадобятся новому руководителю для решения поставленных задач?
22. Ролевой конфликт. Имеет ли место в данном случае ролевой конфликт? Аргументируйте свою позицию. Как следует вести себя Александру Д. в подобной ситуации? Какова должна быть позиция заведующего кафедрой?
23. Школьный конфликт. Квалифицируйте данный конфликт. Как в такой ситуации должны вести себя родители Ивана Б. и Эльмара Ф.? Как должна вести себя учительница?
24. Конфликт интересов. Квалифицируйте ситуацию с точки зрения наличия или

- отсутствия конфликта интересов. Какие действия должен предпринять А.С. в данной ситуации? Какова должна быть реакция министра?
25. Огруппленное мышление. Сравните две предложенные ситуации и охарактеризуйте причины катастрофы в первом случае и причины, по которым во второй ситуации удалось избежать столь крупных жертв. Почему во втором случае феномен огруппленного мышления не проявился столь фатальным образом? Кто в большей степени виновен в первом эпизоде – командир экипажа или первый пилот?
26. Стэнфордский тюремный эксперимент. С чем связана столь резкая перемена в поведении группы «охранников»? Чем обусловлены проявления агрессивности и садизма «охранников»? Возможно ли продолжение общения между «заключенными» и «охранниками» после завершения эксперимента? Как в психологии называется феномен, проявившийся в ходе описанного эксперимента? Охарактеризуйте механизм его возникновения. Мог ли Ф. Зимбардо не допустить подобного всплеска жестокости?
27. Перечислите слагаемые оптимальной рабочей атмосферы, минимизирующей конфликты в трудовом коллективе. Аргументируйте свою позицию.

**Содержание заданий и материал для их решения представлены в учебных пособиях (Юрайт ЭБС)**

1. Кашапов М.М. Основы конфликтологии. Учебное пособие для академического бакалавриата.
2. Лопарев А.В., Знаменский Д.Ю. Конфликтология. Учебник для академического бакалавриата.

**Литература.**

1. Бунтовская Л.Л., Бунтовский С.Ю., Петренко Т.В. Конфликтология. Учебное пособие для академического бакалавриата.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта.
3. Кашапов М.М. Основы конфликтологии. Учебное пособие для академического бакалавриата.
4. Лопарев А.В., Знаменский Д.Ю. Конфликтология. Учебник для академического бакалавриата.