

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Психология делового общения и конфликтология

(наименование дисциплины (модуля))

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	очная

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса. В данном учебно-методическом комплексе содержатся: рабочая программа учебной дисциплины, тексты лекций по учебной дисциплине, практикум по решению задач (практических ситуаций по темам лекций), словарь терминов (глоссарий), материалы тестовой темы курса. Целесообразно начинать работу с учебно-методическим комплексом с изучения рабочей программы, чтобы получить представление о том, какова структура курса. Затем следует перейти к изучению текстов лекций, отвечая на контрольные вопросы для самостоятельной подготовки по теме. Все специальные термины, которые вводятся в лекциях, дополнительно разъясняются в Словаре терминов (глоссарии).

Закончив изучение теоретического материала, необходимо обратиться к Практикуму по решению задач (практических ситуаций). В нем даются рекомендации, как решать задачи экзаменационных билетов и описывается методика решения. Затем можно выполнять контрольную работу, варианты которой представлены в методических указаниях для выполнения контрольных работ.

Учебно-методический комплекс не дает исчерпывающей информации по темам курса, а лишь направляет работу студента, поэтому при подготовке к экзамену не следует ограничиваться изучением материалов учебно-методического комплекса. Для того чтобы овладеть знаниями в объеме, достаточном для специалиста по связям с общественностью, следует обратиться к чтению основной литературы по курсу учебной дисциплины.

Рекомендации по работе с литературой. Работая с литературными источниками, названными в конце каждой лекции, лучше всего прибегать к конспектированию. Делая конспекты, вы сможете лучше усвоить материал, качественно подготовиться к экзамену по дисциплине.

Разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса. В разделе «Материалы тестовой системы» настоящего комплекса предлагается тестовая система, назначение которой - проверить теоретические знания, полученные при изучении лекционного материала. Эти задания отражают содержание каждой темы в отдельности. Оценка ответов производится в соответствии со следующим принципом: правильные ответы на уровне 90-100% условно приравниваются к оценке «отлично», 70-89% — «хорошо», 51-69% удовлетворительно, 50% и менее правильных ответов — «неудовлетворительно».

Советы по подготовке к экзамену:

1. После изучения каждой темы ответьте на контрольные вопросы.
2. Изучение дисциплины следует начать с внимательного чтения основной литературы.
3. Для более глубокого изучения вопросов курса следует использовать дополнительную литературу.
4. При подготовке к экзамену следует обратить особое внимание на практические ситуации и самостоятельно проанализировать несколько текстов по плану, предложенному в Практикуме по решению задач.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Общие положения

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» предназначена для студентов, обучающихся по специальности «Туризм и гостеприимство», в соответствии с назначением основной целью дисциплины является формирование навыков профессиональной работы с конфликтами.

В связи с вышеизложенным основной целью контрольной работы является формирование у студентов знаний в области конфликтологии, закрепление умений и навыков практической работы с конфликтными и кризисными ситуациями.

Задачами написания контрольной работы по курсу «Психология делового общения и конфликтология» являются:

- 1) углубление и закрепление теоретических знаний по выбранной теме изучаемой дисциплины;
- 2) приобретение навыков самостоятельной работы с литературой;
- 3) овладение умением анализировать и предупреждать конфликтные ситуации.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с рабочей программой курса «Психология делового общения и конфликтология».

2. Инструкция по выполнению контрольной работы

Выполнение контрольной работы по дисциплине «Психология делового общения и конфликтология» включает в себя следующие этапы:

1. Подбор и изучение литературы.
2. Непосредственная работа с литературой
3. Решение ситуационных задач.
4. Выполнение тестовых заданий.

1 этап. К подбору литературы следует относиться серьезно, так как это —

залог хорошей контрольной работы. При этом следует изучать различные виды изданий, имеющих отношение к варианту работы: информационные, библиографические, реферативные, обзорные издания, экспресс-информацию и др. В дальнейшем рекомендуется общее ознакомление с литературным источником по его оглавлению, беглый просмотр всего содержания, выборочное чтение параграфов и глав, соответствующих по их названию изучаемому вопросу, выписки или ксерокопирование материалов, представляющих интерес для студента. На данном этапе необходимо внимательно следить за оформлением выписок или ксерокопий: указывать название источника, его автора и страницу, так как если вы будете в дальнейшем использовать цитирование текста, то сможете легко пользоваться собранным материалом.

2 этап. Непосредственная работа над собранным материалом включает значительную часть черновой работы. Это творческий и целеустремленный процесс. Надо стремиться к объективности и достоверности используемой информации. Поэтому работу на данном этапе мы рекомендуем начать с оценки изученных материалов и лишь затем переходить к обобщению информации. Необходимо обдумать имеющуюся информацию и критически подходить к отдельным источникам, не забывая, что более достоверными являются официальные издания от имени государственных или общественных организаций, монографии, научные сборники. В статьях могут быть отражены лишь позиции авторов, могут быть и ошибочные положения, и различного рода неточности, поэтому следует разобраться в этом и дать отдельным мнениям соответствующую оценку.

3 этап. Выполнение ситуационного задания представляет собой решение практической ситуационной задачи по отдельной теме курса. Ответы на вопросы, поставленные в ситуационном задании должны дать представления о ходе решения. Студенту следует делать сноски на источник литературы, откуда они взяты. Кроме того, должно быть показано, как получены данные, приводимые в решении.

4 этап. Выполнение тестовых заданий. Студент подбирает вариант решения тестового задания и в соответствии с инструкцией отмечает его в задании, т.е. решение будет излагаться в виде кода правильных ответов на предложенные тестовые задания.

Элементы, которые будут определять структуру выполнения заданий:

- а) по ситуационным заданиям: теоретическая обоснованность итогового ответа, стиль ответа (логичность выводов), обоснованность механизма решения ситуации (задачи), самостоятельность изложения позиции студента;
- б) по тестовому заданию: правильность ответа оценивается преподавателем в баллах.

3. Требования к объему каждого задания

Объем текста контрольной работы не должен превышать: при рукописном варианте — 16 или 10 страниц формата А4 (210 x 297). Объем ситуационного задания (практической задачи) — 1-2 страницы. Работа должна быть написана четко, аккуратно, без сокращения слов и названий, без зачеркиваний и поправок. Для исправления ошибок рекомендуется использовать специальную мастику («Штрих»). Должны быть озаглавлены все части работы и пронумерованы все страницы. В работе все таблицы, иллюстративный материал, приложения также должны быть пронумерованы. В связи с тем, что объем работы сравнительно небольшой, рекомендуется применять сквозную нумерацию.

Данными методическими указаниями по выполнению контрольной работы до студента доводится, что контрольные работы, выполненные по своему варианту, к защите не допускаются.

Выполнение контрольной работы способствует, с одной стороны, закреплению теоретического материала, а с другой — приобретению) практических навыков по курсу.

4. Правила выбора варианта контрольной работы

Настоящими методическими указаниями устанавливается 10 (десять) вариантов контрольной работы по учебной дисциплине «Конфликтология». Каждый вариант включает 2 ситуационных и десять тестовых заданий. Выбор темы осуществляется студентом по последней цифре номера зачетной книжки. Например, ли номер заканчивается цифрой 1, то выполняется вариант 1; если цифрой 2 — вариант 2; если 0 — вариант 10.

Выполнять другие темы, произвольно изменять теоретические вопросы,

ситуационные и тестовые задания или же компоновать из нескольких заданий в одно не разрешается.

5. Структура контрольной работы

Внутренним стандартом университета установлена следующая структура контрольной работы, которая должна быть соблюдена студентом при ее написании:

1. Титульный лист.
2. Ситуационная (практическая) часть:
 - 2.1. Текст ситуационного задания 1 (практической задачи).
 - 2.2. Ответ на ситуационное (практическое) задание 1.
 - 2.3. Текст ситуационного задания 2 (практической задачи).
 - 2.4. Ответ на ситуационное (практическое) задание 2.
3. Тестовая часть:
 - 3.1. Содержание 10 (десяти) тестовых заданий (тесты вопросов) и ответ на каждое их задание.
4. Список литературы, используемой для написания контрольной работы.

1. Варианты контрольных работ

Вариант 1

Ситуационная задача 1

Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

- а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;*
- б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «угомонили свое чадо»;*
- в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.*

Ситуационная задача 2

В известной притче о царе Соломоне легендарному царю удалось разрешить конфликт между двумя женищинами, которые претендовали быть матерью одного и того же ребенка.

Каким образом можно было предупредить этот конфликт?

Тестовое задание

- 1) Высшей ценностью мыслители древности признавали.
 - а) Войну;
 - б) Мир;
 - в) Диалектику согласия и несогласия.
- 2) В современной конфликтологии является (впишите определения):
 - а) Предметом (...);

- b) Объектом (...);
 - c) Основным методологическим принципом исследования (...).
- 3) Под интересом в конфликтологии понимается;
- a) Осознанная потребность;
 - b) Неосознанная потребность;
 - c) Индивидуально-психологическая характеристика человека.
- 4) Психологическая несовместимость является причиной конфликта как правило:
- a) При интенсивном взаимодействии;
 - b) При достаточно редком, случайном взаимодействии;
 - c) При полном отсутствии всякого взаимодействия.
- 5) Конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, называются;
- a) Реалистичными;
 - b) Иллюзорными;
 - c) Прагматичными.
- 6) Модель развития конфликта, при которой он может быть решен самими участниками без вмешательства посторонних, называется.
- a) Деловой спор;
 - b) Формализация отношений;
 - c) Психологический антагонизм.
- 7) Манипулятивные приемы в конфликте;
- a) Ускоряют решение проблемы;
 - b) Замедляют решение проблемы;
 - c) Никогда не используются.
- 8) Тактика «выигрыш-выигрыш» реализуется путем;
- a) Односторонних уступок;
 - b) Взаимных уступок;
 - c) Может быть реализована и тем и другим способом.
- 9) Тактика избегания конфликта:

- a) Может привести к эго эскалации при определенных условиях;
 - a) Всегда помогает устранить причину конфликта.
- 10) Соперничество в завершении конфликта используется:
- a) Для улучшения межличностных отношений;
 - b) Для навязывания другой стороне выгодного для себя решения;
 - c) Для навязывания другой стороне выгодного для нее решения

Вариант 2

Ситуационная задача 1

Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело и вы решаетесь как-то утихомирить соседей.

Ваши действия:

- a) *случите металлическим предметом по трубам центрального отопления;*
- b) *поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;*
- v) *обращаетесь к управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.*

Ситуационная задача 2

В больнице, специализирующейся по пересадке донорского сердца, возникла следующая конфликтная ситуация:

В больницу поступило очередное донорское сердце. На очереди по его пересадке в клинике находилось пять человек: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого находится в стадии завершения; шестнадцатилетняя беременная девушка, сирота, молодая симпатичная, обаятельная женщина, пользовавшаяся исключительной любовью

сотрудников больницы: врач той же больницы, также нуждавшийся в пересадке сердца; учительница, мать двоих детей, только что похоронившая мужа, погибшего в автокатастрофе.

Поскольку каждому из больных оставалось жить не более месяца, ситуация сложилась критическая.

Вопросы:

1. Как разрешить возникшую конфликтную ситуацию, кому отдать предпочтение при пересадке донорского сердца?

2. Как можно было бы вообще исключить возможность возникновения в клинике ситуаций подобного рода?

Тестовое задание

1) Термин «теодицея» в средневековой философии означает:

- a) Оправдание Бога;
- b) Осуждение Бога;
- c) Отрицание существования Бога.

2) Укажите соответствие основных подходов к феномену конфликта и их авторов в Новое время (отметьте соответствия стрелками):

a) Оптимистический подход;	a) И. Кант
b) Пессимистический подход;	b) Т. Гоббс
c) Синтез того и другого.	c) Ж.Ж. Руссо

3) Фундаментальной причиной конфликтов является.

- a) Индивидуально-психологические различия между людьми;
- b) Противоречие интересов;
- c) Неумение конструктивно взаимодействовать;
- d) Конфликты вообще возникают без причин.

4) Конфликты возникают по поводу (дополните):

- a) Реальных интересов;
- b) (...);
- c) (...).

- 5) Деструктивные конфликты способствуют:
- a) Повышению сплоченности группы;
 - b) Распаду группы;
 - c) Не влияют на структуру и динамику группы.
- 6) В пирамиду потребностей А.Маслоу включаются (*дополните*):
- a) Потребность в безопасности;
 - b) Потребность в самоактуализации;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...)
- 7) Признаками перехода конфликта в открытую стадию является (*дополните*):
- a) Расширение числа участников;
 - b) Нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
 - c) (...);
 - d) (...).
- 8) Используя компромисс, участники конфликта:
- a) Идут на взаимные уступки;
 - b) Выясняют внутренние противоречия;
 - c) Игнорируют предмет конфликта.
- 9) Тактика силового подавления используется при следующих обстоятельствах:
- a) Решающий перевес одной из сторон в имеющихся материальных и психологических ресурсах;
 - b) Возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий;
 - c) В обоих перечисленных случаях.
- 10) Негативные последствия конфликта могут проявиться в следующих сферах (*дополните*):

- a) В индивидуально-психологической сфере;
- b) (...);
- c) (...).

Вариант 3

Ситуационная задача 1

Разрешите конфликтную ситуацию.

Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу? Какие вопросы зададите? Как начнете беседу? Как завершите?

Ситуационная задача 2

Изберите наилучшую линию поведения.

В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую.

Какой из семи вариантов действия вы выберете? Обоснуйте.

1. Продолжите копировать над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.
2. Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.
3. Напишите письмо руководству,
4. Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.
5. Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой фирме.
6. Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.

7. Наметьте план работы и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать и еще многое другое. Объясните вашу позицию.

Тестовое задание

- 1) В теории Маркса конфликты возникают:
 - a) Только в сфере экономики;
 - b) Во всех сферах, кроме экономики;
 - c) Во всех сферах социальной жизни.
- 2) Автором первой «теории конфликта» как самостоятельной научной дисциплины является:
 - a) М.Вебер;
 - b) Р.Дарендорф;
 - c) З.Фрейд.
- 3) Внутренние противоречия социального конфликта возникают:
 - a) Внутри личности;
 - b) Между личностями внутри группы;
 - c) Между двумя автономными социальными системами.
- 4) Непримиимо враждебные противоречия называются:
 - a) Иллюзорными;
 - b) Внешними;
 - c) Антагонистическими.
- 5) Понятие «ноогенный невроз» имеет отношение:
 - a) К внутриличностным конфликтам;
 - b) К межнациональным конфликтам;
 - c) Не имеет отношения к конфликтологии.
- 6) В чем видели основную причину внутриличностного конфликта следующие ученые (*впишите основные причины*):
 - a) З. Фрейд - ...;
 - b) К. Левин -...;
 - c) К. Роджерс - ...;

- d) А.Н. Леонтьев
- 7) В качестве объекта конфликта могут выступать:
- a) Только материальные ценности;
 - b) Только духовные ценности;
 - c) Только социальные ценности;
 - d) Все группы ценностей.
- 8) Субъективное восприятие конфликта:
- a) Всегда соответствуют реальной ситуации;
 - b) Не всегда соответствуют реальной ситуации.
- 9) Признаки кризисной ситуации, способствующие возникновению конфликта *(дополните)*:
- a) Внезапность;
 - b) Недостаточность информации;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...);
 - f) (...);
 - g) (...);
 - h) (...).
- 10) По мнению Л. Козера, идея Маркса о классовом антагонизме характерна для:
- a) «Закрытого» общества;
 - b) «Открытого» общества;
 - c) Для любого типа общества.

Вариант 4

Ситуационная задача 1

Проанализируйте ситуацию «эффективный товаровед».

У предпринимателя – эффективный товаровед, одной из важнейших функций которого является продажа товара за наличные. Этот товаровед выполняет свою работу намного успешнее всех других продавцов товара. Вклад этого работника в экономическое благополучие фирмы весьма существенен. Но вдруг до предпринимателя доходит слух, что его эффективный товаровед продает товар значительно выше установленной фирмой стоимости, а разницу кладет себе в карман. Предприниматель проводит скрытую проверку и убеждается, что так оно и есть. Он в раздумье:

- *то ли увольнять нечестного, хотя и очень полезного товароведа;*
- *то ли делать вид, что ничего необычного не происходит.*
- *то ли провести с ним беседу.*

Предприниматель решил посоветоваться со своим дядей, который два года назад порекомендовал ему на работу этого товароведа.

Выберете для себя одну из трех указанных ролей (предприниматель, дядя, товаровед), которая наиболее соответствует вашему жизненному опыту, и изложите свою позицию в данной конфликтной ситуации.

Ситуационная задача 2

Итогом так называемой «странной войны» между Москвой и Литвой (1487 - 1494) стал переход к мирному урегулированию конфликта. Весь 1493 г. прошел в переговорах между великим князем, московским Иваном III и великим князем литовским Александром Каземировичем, которые обменивались посланиями через доверенных лиц. В качестве одной из важнейших условий заключения мирного договора Иван Великий выдвинул пункт о признании своего нового титула - знаменитой краткой формулы «государь всея Руси». По отношению к великому князю литовскому это требование звучало почти как оскорбление, ведь именно он и был владельцем большей части этой самой Руси.

Какой тактический прием был использован Иваном III? Можно ли его считать манипулятивным и почему?

Тестовое задание

- 1) С точки зрения Т.Парсонса, конфликт - это.
 - a) Социальная норма;
 - b) Социальная аномалия;
 - c) Не имеет никакого отношения к социальной реальности.
- 2) Кто предложил тестовую методику определения поведения в конфликтной ситуации:
 - a) К.Юнг;
 - b) Э.Берн;
 - c) К.Томас.
- 3) Объективные факторы конфликта отличаются следующими особенностями (*впишите основные характеристики*):
 - a) (...);
 - b) (...);
 - c) (...).
- 4) Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению.
 - a) Является объективным фактором конфликта;
 - b) Является субъективным фактором конфликта;
 - c) Не может привести к конфликту ни при каких обстоятельствах.
- 5) Межличностные конфликты затрагивают:
 - a) Только рациональную сферу личности;
 - b) Только эмоциональную сферу личности;
 - c) И рациональную и эмоциональную сферы.
- 6) Укажите основные отличия межличностных и межгрупповых конфликтов (*впишите не менее трех отличий*).
 - a) (...);
 - b) (...);

- с) (...).
- 7) Стратегия приспособления предполагает:
 - а) Добровольные односторонние уступки;
 - б) Вынужденные односторонние уступки;
 - с) Взаимные уступки.
- 8) Стратегия уклонения реализуется обычно:
 - а) При высокой значимости интереса, задетого конфликтом;
 - б) При низкой значимости интереса.
- 9) Привлечение посредника к переговорам:
 - а) Гарантирует успешное разрешение конфликта;
 - б) Только ухудшает ситуацию;
 - с) Свидетельствует о высокой заинтересованности сторон в конструктивном завершении конфликта.
- 10) Переговоры:
 - а) Должны происходить в условиях полной конфиденциальности;
 - б) Могут быть публичными.

Вариант 5

Ситуационная задача 1

Проанализируйте ситуацию «бухгалтер на двоих».

Начинающий предприниматель попросил своего знакомого брокера помочь ему с поисками бухгалтера. Тот, не долго думая, предложил ему догрузить своего собственного.

Так бухгалтер начала работать помимо брокерской конторы, где у нее шла основная зарплата, еще и на полставки у начинающего предпринимателя. Он был благодарен брокеру.

Дела у новичка пошли очень успешно, чего нельзя сказать о брокере. И через полгода брокер стал на него ревниво оглядываться. Кроме того, все хуже

и хуже стал относиться к своему бухгалтеру, которую сам же и просил «помочь новичку».

Бухгалтер, чувствуя все больший дискомфорт, обратилась к предпринимателю с просьбой взять ее на полную ставку с тем, чтобы она могла уволиться от брокера, избавиться от его придирок и подозрений. Предпринимателю не хочется платить «черной неблагодарностью» брокеру, но и не хочется бросать в беле прекрасного бухгалтера, чья жизнь становится все более невыносимой, поскольку брокер подозревает ее в передаче предпринимателю «ценной коммерческой информации», чего на самом деле нет.

Выберите одну из предлагаемых ролей, которая в наибольшей степени соответствует вашему жизненному опыту, и итожите нашу позицию в данном конфликте, учитывая возможность различных вариантов развития конфликтной ситуации.

Ситуационная задача 2

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

Тестовое задание

- 1) В отечественной науке интерес к конфликтологической проблематике усиливается:
 - a) В тридцатые годы;
 - b) В шестидесятые годы;
 - c) В постсоветский период.
- 2) К психологическим доминантам поведения личности относятся:
 - a) Цели и ценности;

- b) Мотивы, интересы и потребности;
 - c) Все выше перечисленное;
 - d) Ничего из выше перечисленного.
- 3) Акцентуированные личности вступают в конфликт:
- a) Чаще, чем другие;
 - b) Реже, чем другие;
 - c) Никогда не вступают в конфликт.
- 4) В конфликтах между личностью и группой причины обусловлены:
- a) Характеристиками группы;
 - b) Особенности личности;
 - c) И тем и другим.
- 5) Конструктивный вопрос в межличностном конфликте:
- a) «Кто виноват?»;
 - b) «Что делать?»;
 - c) Оба вопроса конструктивные;
 - d) Оба вопроса деструктивные.
- 6) Сотрудничество предполагает (*дополните*):
- a) Выявление истинных мотивов поведения участников;
 - b) (...);
 - c) (...).
- 7) Лучшей стратегией завершения конфликта является:
- a) Сотрудничество;
 - b) Компромисс;
 - c) Та, которая наиболее соответствует ситуации.
- 8) К функциям переговоров относятся (*дополните*):
- a) Снятие психологического напряжения участников конфликта;
 - b) Поиск совместного решения проблемы;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...).

- 9) Информационная функция переговоров заключается в:
- а) Получении информации об интересах и позициях противоположной стороны;
 - б) Сокрытии стратегически важной информации.
- 10) При оценке результативности переговоров используются:
- а) Объективные критерии;
 - б) Субъективные критерии;
 - в) И те и другие.

Вариант 6

Ситуационная задача 1

Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний — одну треть, а младший — одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: «Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу». Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было замечательно поделить.

Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

Ситуационная задача 2

В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки, скажем, в США, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один

из сотрудников не желает уступить. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишний раз встретиться с братом, проживающим в США. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому - отправиться в США, а второму — повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

К какому типу можно отнести это решение? В чем, собственно, состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

Тестовое задание

1) Укажите соответствие основных подходов к феномену конфликта и их авторов в Новое время (отметьте соответствия стрелками):

а) Оптимистический подход;	а) И. Кант
в) Пессимистический подход;	в) Т. Гоббс
с) Синтез того и другого.	с) Ж.Ж. Руссо

2) Конфликты возникают по поводу (дополните):

- а) Реальных интересов;
- б) (...);
- с) (...).

3) В теории Маркса конфликты возникают:

- а) Только в сфере экономики;
- б) Во всех сферах, кроме экономики;
- с) Во всех сферах социальной жизни.

4) Внутренние противоречия социального конфликта возникают:

- a) Внутри личности;
 - b) Между личностями внутри группы;
 - c) Между двумя автономными социальными системами.
- 5) Понятие «ноогенный невроз» имеет отношение:
- a) К внутриличностным конфликтам;
 - b) К межнациональным конфликтам;
 - c) Не имеет отношения к конфликтологии.
- 6) Признаками перехода конфликта в открытую стадию является (*дополните*):
- a) Расширение числа участников;
 - b) Нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
 - c) (...);
 - d) (...).
- 7) Соперничество в завершении конфликта используется:
- a) Для улучшения межличностных отношений;
 - b) Для навязывания другой стороне выгодного для себя решения;
 - c) Для навязывания другой стороне выгодного для нее решения
- 8) Лучшей стратегией завершения конфликта является:
- a) Сотрудничество;
 - b) Компромисс;
 - c) Та, которая наиболее соответствует ситуации.
- 9) При оценке результативности переговоров используются:
- a) Объективные критерии;
 - b) Субъективные критерии;
 - c) И те и другие.
- 10) Автором первой «теории конфликта» как самостоятельной научной дисциплины является:
- a) М. Вебер;

- b) Р. Дарендорф;
- c) З. Фрейд.

Вариант 7

Ситуационная задача 1

Муж с женой спорят о том, как провести воскресный вечер — пойти на футбол или в театр. Муж предпочитает футбол, а жена — театр. Однако проведение вечера врозь не нравится обоим. К тому же, речь не идет о разовом взаимодействии сторон, ведь это не последнее воскресенье, которое супруги посвящают совместному досугу. Таблица выигрышей в таком случае может выглядеть следующим образом:

		Жена	
		Футбол	Театр
Муж	Футбол	1 2	0 0
	Театр	-1 -1	2 1

Какие варианты решения проблемы находятся вне зоны переговорного пространства? Определите, какой из ниже следующих вариантов действий может быть наилучшей альтернативой переговорному соглашению:

- муж отправляется на футбольный матч, жена — на спектакль;
- муж приступает к ремонту телевизора, жена занимается стиркой;
- развод;
- совместное посещение кинотеатра.

Ситуационная задача 2

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся:

муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей.

Определите, что может быть общего в их интересах. Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы. Каковы в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

Тестовое задание

- 1) По мнению Л.Козера, идея Маркса о классовом антагонизме характерна для:
 - a) «Закрытого» общества;
 - b) «Открытого» общества;
 - c) Для любого типа общества.
 - 2) Под интересом в конфликтологии понимается:
 - a) Осознанная потребность;
 - b) Неосознанная потребность;
 - c) Индивидуально-психологическая характеристика человека.
 - 3) С точки зрения Т.Парсонса, конфликт - это:
 - a) Социальная норма;
 - b) Социальная аномалия;
 - c) Не имеет никакого отношения к социальной реальности.
 - 4) Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению.
 - a) Является объективным фактором конфликта;
 - b) Является субъективным фактором конфликта;
 - c) Не может привести к конфликту ни при каких обстоятельствах.
 - 5) Сотрудничество предполагает (*дополните*):
 - a) Выявление истинных мотивов поведения участников;
 - b) (...);
 - c) (...).
- б) В чем видели основную причину внутриличностного конфликта следующие ученые (*впишите основные причины*):

- a) З.Фрейд - ...;
- b) К.Левин - ...;
- c) К.Роджерс - ...;
- d) А.Н.Леонтьев -

7) Переговоры:

- a) Должны происходить в условиях полной конфиденциальности;
- b) Могут быть публичными.

8) Признаки кризисной ситуации, способствующие возникновению конфликта (*дополните*):

- a) Внезапность;
- b) Недостаточность информации;
- c) (-);
- d) (...);
- e) (...);
- f) (...);
- g) (...);
- h) (...).

9) Используя компромисс, участники конфликта:

- a) Идут на взаимные уступки;
- b) Выясняют внутренние противоречия;
- c) Игнорируют предмет конфликта.

10) Субъективное восприятие конфликта:

- a) Всегда соответствуют реальной ситуации;
- b) Не всегда соответствуют реальной ситуации.

Вариант 8

Ситуационная задача 1

Знаменитый арабский философ XIV в. Ибн-Хальдун остроумно определял государство как институт, пресекающий любую несправедливость, кроме той, которую творит оно само.

Сохраняет ли это определение свою актуальность и сегодня? Как проявляются в современном мире конфликты государства и общества? Какие существуют способы их предотвращения?

Ситуационная задача 2

Немецкий социолог Р. Дарендорф считает, что во многих странах этнические различия стали использоваться как оружие, направленное против прав человека. Это оружие часто подкрепляется так насыпаемым фундаментализмом, который подразумевает, что принадлежность к группе создает ауру исключительного, часто псевдорелигиозного значения. Принадлежность к обществу понимается не как вопрос гражданских прав, которые можно расширить, а как совокупность прежде иных или наследуемых привилегии, требующих защиты от посягательств со стороны посторонних.

Согласны ли вы с этим суждением? Подкрепите свой ответ конкретными примерами из современной этно-политической практики. Чему следует отдать предпочтение: гражданским правам индивидов или правам общности (этноса, нации)?

Тестовое задание

1) Кто предложил тестовую методику определения поведения в конфликтной ситуации:

- a) К.Юнг;
- b) Э.Берн;
- c) К.Томас.

- 2) В отечественной науке интерес к конфликтологической проблематике усиливается:
- a) В тридцатые годы;
 - b) В шестидесятые годы;
 - c) В постсоветский период.
- 3) Фундаментальной причиной конфликтов является: ,
- a) Индивидуально-психологические различия между людьми;
 - b) Противоречие интересов;
 - c) Неумение конструктивно взаимодействовать;
 - d) Конфликты вообще возникают без причин.
- 4) Непримиимо враждебные противоречия называются:
- a) Иллюзорными;
 - b) Внешними;
 - c) Антагонистическими.
- 5) Деструктивные конфликты способствуют:
- a) Повышению сплоченности группы;
 - b) Распаду группы;
 - c) Не влияют на структуру и динамику группы.
- 6) Конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, называются:
- a) Реалистичными;
 - b) Иллюзорными;
 - c) Прагматичными.
- 7) Укажите основные отличия межличностных и межгрупповых конфликтов *(впишите не менее трех отличий)*:
- a) (...);
 - b) (...);
 - c) (...).
- 8) В конфликтах между личностью и группой причины обусловлены:
- a) Характеристиками группы;

- b) Особенности личности;
 - c) И тем и другим.
- 9) В качестве объекта конфликта могут выступать.
- a) Только материальные ценности;
 - b) Только духовные ценности;
 - c) Только социальные ценности;
 - d) Все группы ценностей.
- 10) Стратегия приспособления предполагает:
- a) Добровольные односторонние уступки;
 - b) Вынужденные односторонние уступки;
 - c) Взаимные уступки.

Вариант 9

Ситуационная задача 1

В 1925 г. Питирим Сорокин в работе «Социология революции», анализируя причины социальных революций, писал:

Непосредственной пред началом всякой революции всегда было увеличение подавленных базовых инстинктов большинства населения, а также невозможность даже минимального их удовлетворения.

Таково в общих чертах суммарное утверждение о причинности революций, которая конечно же проявляется во множестве конкретных реалии разных времен и мест действия. Если пищеварительный рефлекс доброй части населения «подавляется» голодом, то налицо одна из причин восстания и революции: если «подавляется» инстинкт самосохранения деспотическими экзекуциями, массовыми убийствами, кровавыми зверствами, то налицо другая причина революций. Если «подавляется» рефлекс коллективную самосохранения (к примеру, семьи, религиозной секты, партии), оскверняются их святыни, совершаются издевательства над их членами в виде арестов и т.п.. то мы имеем уже третью причину революций. Если потребность в одежде, жилище и

т.п. не удовлетворяется но крайней мере в минимальном объеме, то налицо дополнительная причина революций. Если у большинства населения «подавляется» половой рефлекс во всех его проявлениях (и пыле ревности или желания обладать предметом любим) и отсутствуют условия его удовлетворения, распространены похищения, насилие жен и дочерей, принудительное замужество и разводы и т.п. — налицо пятая причина революций. Если «подавляется» собственнический инстинкт масс, господствует бедность и лишения, и в особенности, если это происходит на фоне благоденствия других, то мы имеем уже шестую причину революции. Если «подавляется» инстинкт самовыражения (по Э. Россу) или индивидуальности (по Н. Михайловскому), а люди сталкиваются, с одной стороны, с оскорблениями, пренебрежением, перманентным и несправедливым игнорированием их достоинств и достижений, а с другой — с преувеличением достоинств людей, не заслуживающих того, то мы имеем еще одну причину революций.

Выделенные П. Сорокиным причины социальных революций вряд ли кто будет оспаривать. Однако используемая им «социально — физиологическая» терминология («инстинкт», «рефлекс») сегодня уже не применяется.

Какие категории использует современная конфликтология для описания причин социально-групповых конфликтов?

Охарактеризуйте источники социальных революции «на языке» современных конфликтологических теорий.

Ситуационная задача 2

На алмазном рынке ведущее, положение принадлежит южноафриканской компании «Де Бирс». Однако в 90-е годы ряд стран, ведущих добычу камней, в частности Австралия, Ангола, Конго, отказались продавать свои сырые алмазы по каналам «Де Бирс». Кроме того, ситуацию обострила кампания общественности против торговли контрабандным сырьем из зон военных конфликтов

и призыв к бойкоту «кровавых камней». «Де Бирс» же обвиняют в скупке таких алмазов.

Есть ли, на ваш взгляд, перспектива решения проблемы путем переговоров или в данной ситуации предпочтительнее односторонние действия участников алмазного рынка? И почему?

Тестовое задание

- 1) Стратегия уклонения реализуется обычно:
 - а) При высокой значимости интереса, задетого конфликтом;
 - б) При низкой значимости интереса.
- 2) Тактика избегания конфликта:
 - а) Может привести к эскалации при определенных условиях;
 - б) Всегда помогает устранить причину конфликта.
- 3) Негативные последствия конфликта могут проявиться в следующих сферах (дополните):
 - а) В индивидуально-психологической сфере;
 - б) (-);
 - с) (-)•
- 4) Информационная функция переговоров заключается в:
 - а) Получении информации об интересах и позициях противоположной стороны;
 - б) Сокрытии стратегически важной информации.
- 5) Привлечение посредника к переговорам:
 - а) Гарантирует успешное разрешение конфликта;
 - б) Только ухудшает ситуацию;
 - с) Свидетельствует о высокой заинтересованности сторон в конструктивном завершении конфликта.
- 6) Высшей ценностью мыслители *древности* признавали:
 - а) Войну;

- b) Мир;
 - c) Диалектику согласия и несогласия.
- 6) В современной конфликтологии является (*впишите определения*):
- a) Предметом (...);
 - b) Объектом(...);
 - c) Основным методологическим принципом исследования (...).
- 7) К *психологическим доминантам* поведения личности относятся:
- a) Цели и ценности;
 - b) Мотивы, интересы и потребности;
 - c) Все выше перечисленное;
 - d) Ничего из выше перечисленного.
- 8) Психологическая несовместимость является причиной конфликта как правило:
- a) При интенсивном взаимодействии;
 - b) При достаточно редком, случайном взаимодействии;
 - c) При полном отсутствии всякого взаимодействия.
- 9) Акцентуированные личности вступают в конфликт:
- a) Чаще, чем другие;
 - b) Реже, чем другие;
 - c) Никогда не вступают в конфликт.

Вариант 10

Ситуационная задача 1

Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

1. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных но-

сителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты.

2. Итак, социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

3. Конфликт — столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.

4. Таким образом., под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Ситуационная задача 2

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

Тестовое задание

- 1) В пирамиду потребностей А. Маслоу включаются (дополните):
 - a) Потребность в безопасности;
 - b) Потребность в самоактуализации;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...)
- 2) Межличностные конфликты затрагивают:
 - a) Только рациональную сферу личности;

- b) Только эмоциональную сферу личности;
 - c) И рациональную и эмоциональную сферы.
- 3) Конструктивный вопрос в межличностном конфликте:
- a) «Кто виноват?»;
 - b) «Что делать?»;
 - c) Оба вопроса конструктивные;
 - d) Оба вопроса деструктивные.
- 4) Манипулятивные приемы в конфликте:
- a) Ускоряют решение проблемы;
 - b) Замедляют решение проблемы;
 - c) Никогда не используются.
- 5) Модель развития конфликта, при которой он может быть решен самими участниками без вмешательства посторонних, называется:
- a) Деловой спор;
 - b) Формализация отношений;
 - c) Психологический антагонизм.
- 6) Тактика силового подавления используется при следующих обстоятельствах:
- a) Решающий перевес одной из сторон в имеющихся материальных и психологических ресурсах;
 - b) Возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий;
 - c) В обоих перечисленных случаях.
- 7) Тактика «выигрыш-выигрыш» реализуется путем:
- a) Односторонних уступок;
 - b) Взаимных уступок;
 - c) Может быть реализована и тем и другим способом.
- 8) К функциям переговоров относятся (*дополните*):
- a) Снятие психологического напряжения участников конфликта;
 - b) Поиск совместного решения проблемы;

9) Термин «теодицея» в средневековой философии означает:

- a) Оправдание Бога;
- b) Осуждение Бога;
- c) Отрицание существования Бога.

9) Объективные факторы конфликта отличаются следующими особенностями (*впишите характеристики*):

- a) (...);
- b) (...);
- c) (...).

МАТЕРИАЛЫ ТЕСТОВОЙ СИСТЕМЫ К теме

«Введение»

- 1) Высшей ценностью мыслители *древности* признавали:
 - a) Войну;
 - b) Мир;
 - c) Диалектику согласия и несогласия.
- 2) Термин «теодицея» в средневековой философии означает:
 - a) Оправдание Бога;
 - b) Осуждение Бога;
 - c) Отрицание существования Бога.
- 3) Укажите соответствие основных подходов к феномену конфликта и их авторов в Новое время (*отметьте стрелками соответствия*):

a) Оптимистический подход;	a) И. Кант
b) Пессимистический подход;	b) Т. Гоббс
c) Синтез того и другого.	c) Ж.Ж. Руссо

- 4) В теории Маркса конфликты возникают.
 - a) Только в сфере экономики;
 - b) Во всех сферах, кроме экономики;
 - c) Во всех сферах социальной жизни.
- 5) Автором первой «теории конфликта» как самостоятельной научной дисциплины является:
 - a) М.Вебер;
 - b) Р.Дарендорф;
 - c) З.Фрейд.
- 6) По мнению Л.Козера, идея Маркса о классовом антагонизме характерна для:
 - a) «Закрытого» общества;
 - b) «Открытого» общества;
 - c) Для любого типа общества.
- 7) С точки зрения Т.Парсонса, конфликт - это:

- a) Социальная норма;
 - b) Социальная аномалия;
 - c) Не имеет никакого отношения к социальной реальности.
- 8) Кто предложил тестовую методику определения поведения в конфликтной ситуации:
- a) К.Юнг;
 - b) Э.Берн;
 - c) К.Томас.
- 9) В отечественной науке интерес к конфликтологической проблематике усиливается:
- a) В тридцатые годы;
 - b) В шестидесятые годы;
 - c) В постсоветский период.
- 10) В современной конфликтологии является *(впишите определения)*:
- a) Предметом (...);
 - b) Объектом (...);
 - c) Основным методологическим принципом исследования (...).

К теме 1.1

- 1) Фундаментальной причиной конфликтов является:
- a) Индивидуально-психологические различия между людьми;
 - b) Противоречие интересов;
 - c) Неумение конструктивно взаимодействовать;
 - d) Конфликты вообще возникают без причин.
- 2) Под интересом в конфликтологии понимается:
- a) Осознанная потребность;
 - b) Неосознанная потребность;
 - c) Индивидуально-психологическая характеристика человека.
- 3) Конфликты возникают по поводу *(дополните)*:

- a) Реальных интересов;
 - b) (...);
 - c) (...).
- 4) Внутренние противоречия социального конфликта возникают.
- a) Внутри личности;
 - b) Между личностями внутри группы;
 - c) Между двумя автономными социальными системами.
- 5) Непримиимо враждебные противоречия называются.
- a) Иллюзорными;
 - b) Внешними;
 - c) Антагонистическими.
- 6) Объективные факторы конфликта отличаются следующими особенностями (*впишите характеристики*):
- a) (...);
 - b) (...);
 - c) (...).
- 7) Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению.
- a) Является объективным фактором конфликта;
 - b) Является субъективным фактором конфликта;
 - c) Не может привести к конфликту ни при каких обстоятельствах.
- 8) К *психологическим доминантам* поведения личности относятся:
- a) Цели и ценности;
 - b) Мотивы, интересы и потребности;
 - c) Все выше перечисленное;
 - d) Ничего из выше перечисленного.
- 9) Психологическая несовместимость является причиной конфликта как правило:
- a) При интенсивном взаимодействии;
 - b) При достаточно редком, случайном взаимодействии;
 - c) При полном отсутствии всякого взаимодействия.

10) Акцентуированные личности вступают в конфликт:

- a) Чаще, чем другие;
- b) Реже, чем другие;
- c) Никогда не вступают в конфликт.

К теме 1.2

1) Деструктивные конфликты способствуют:

- a) Повышению сплоченности группы;
- b) Распаду группы;
- c) Не влияют на структуру и динамику группы.

2) Конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, называются:

- a) Реалистичными;
- b) Иллюзорными;
- c) Прагматичными.

3) В пирамиду потребностей А.Маслоу включаются (*дополните*):

- a) Потребность в безопасности;
- b) Потребность в самоактуализации;
- c) (...);
- d) (...);
- e) (...).

4) Понятие «ноогенный невроз» имеет отношение:

- a) К внутриличностным конфликтам;
- b) К межнациональным конфликтам;
- c) Не имеет отношения к конфликтологии.

5) В чем видели основную причину внутриличностного конфликта следующие ученые (*впишите основные причины*):

- a) З.Фрейд - ...;
- b) К.Левин - ...;

- c) К.Роджерс - ...;
 - d) А.Н.Леонтьев -
- 6) Межличностные конфликты затрагивают:
- a) Только рациональную сферу личности;
 - b) Только эмоциональную сферу личности;
 - c) И рациональную и эмоциональную сферы.
- 7) Укажите основные отличия межличностных и межгрупповых конфликтов (укажите не менее трех отличий):
- a) (...);
 - b) (...);
 - c) (...).
- 8) В конфликтах между личностью и группой причины обусловлены.
- a) Характеристиками группы;
 - b) Особенности личности;
 - c) И тем и другим.
- 9) Конструктивный вопрос в межличностном конфликте:
- a) «Кто виноват?»;
 - b) «Что делать?»;
 - c) Оба вопроса конструктивные;
 - d) Оба вопроса деструктивные.
- 10) Манипулятивные приемы в конфликте:
- a) Ускоряют решение проблемы;
 - b) Замедляют решение проблемы;
 - c) Никогда не используются.

К теме 2.1

- 1) В качестве объекта конфликта могут выступать:
- a) Только материальные ценности;
 - b) Только духовные ценности;

- c) Только социальные ценности;
 - d) Все группы ценностей.
- 2) Субъективное восприятие конфликта:
- a) Всегда соответствуют реальной ситуации;
 - b) Не всегда соответствуют реальной ситуации.
- 3) Признаками перехода конфликта в открытую стадию является (*дополните*):
- a) Расширение числа участников;
 - b) Нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
 - c) (...);
 - d) (...).
- 4) Модель развития конфликта, при которой он может быть решен самими участниками без вмешательства посторонних, называется:
- a) Деловой спор;
 - b) Формализация отношений;
 - c) Психологический антагонизм.
- 5) Соперничество в завершении конфликта используется:
- a) Для улучшения межличностных отношений;
 - b) Для навязывания другой стороне выгодного для себя решения;
 - c) Для навязывания другой стороне выгодного для нее решения.
- 6) Используя компромисс, участники конфликта:
- a) Идут на взаимные уступки;
 - b) Выясняют внутренние противоречия;
 - c) Игнорируют предмет конфликта.
- 7) Стратегия приспособления предполагает:
- a) Добровольные односторонние уступки;
 - b) Вынужденные односторонние уступки;
 - c) Взаимные уступки.
- 8) Стратегия уклонения реализуется обычно:
- a) При высокой значимости интереса, затронутого конфликтом;

- b) При низкой значимости интереса.
- 9) Сотрудничество предполагает (*дополните*):
- a) Выявление истинных мотивов поведения участников;
 - b) (...);
 - c) (...).
- 10) Лучшей стратегией завершения конфликта является:
- a) Сотрудничество;
 - b) Компромисс;
 - c) Та, которая наиболее соответствует ситуации.

К теме 2.2

- 1) Признаки кризисной ситуации, способствующие возникновению конфликта (*дополните*):
- a) Внезапность;
 - b) Недостаточность информации;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...);
 - f) (...);
 - g) (...);
 - h) (...).
- 2) Тактика избегания конфликта:
- a) Может привести к эскалации при определенных условиях;
 - b) Всегда помогает устранить причину конфликта.
- 3) Тактика силового подавления используется при следующих обстоятельствах:
- a) Решающий перевес одной из сторон в имеющихся материальных и психологических ресурсах;

- b) Возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий;
 - c) В обоих перечисленных случаях.
- 4) Тактика «выигрыш-выигрыш» реализуется путем:
- a) Односторонних уступок;
 - b) Взаимных уступок;
 - c) Может быть реализована и тем и другим способом.
- 5) Негативные последствия конфликта могут проявиться в следующих сферах (*дополните*):
- a) В индивидуально-психологической сфере;
 - b) (...);
 - c) (...).
- 6) К функциям переговоров относятся (*дополните*):
- a) Снятие психологического напряжения участников конфликта;
 - b) Поиск совместного решения проблемы;
 - c) (...);
 - d) (...);
 - e) (...).
- 7) Информационная функция переговоров заключается в:
- a) Получении информации об интересах и позициях противоположной стороны;
 - b) Сокрытии стратегически важной информации.
- 8) При оценке результативности переговоров используются:
- a) Объективные критерии;
 - b) Субъективные критерии;
 - c) И те и другие.
- 9) Привлечение посредника к переговорам:
- a) Гарантирует успешное разрешение конфликта;
 - b) Только ухудшает ситуацию;

с) Свидетельствует о высокой заинтересованности сторон в конструктивном завершении конфликта.

10) Переговоры:

- а) Должны происходить в условиях полной конфиденциальности;
- б) Могут быть публичными.