

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии

Кафедра психологии и конфликтологии



УТВЕРЖДАЮ

Директор

П. П. Скляр

(подпись)

« 29 » 02 20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Технологии урегулирования конфликтов»

37.04.02 Конфликтология

«Технологии урегулирования конфликтов»

Разработчик:

доцент

Бодрухина И. Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии и конфликтологии от «26»02 2025г., протокол №7

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии

Бугеря Т. Н.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Технологии урегулирования конфликтов»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Предконфликтная ситуация – это:

- А) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
- Б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров
- В) действие, которое направлено против кого-либо другого
- Г) все ответы неверны

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. Стимулирование конфликта предполагает:

- А) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта
- Б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей
- В) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим
- Г) все ответы неверны

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта
- Б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- В) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта
- Г) все ответы неверны

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

4. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- А) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу
- Б) обращение за помощью третьей стороны
- В) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений

Г) все ответы неверны

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие:

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между понятием и его характеристикой.

Понятие	Характеристика
1) Соперничество	А) пассивное противостояние групп с противоборствующими политическими, экономическими или социальными интересами. Предполагает наличие неустрашимых разногласий, противоречий и оказание давления
2) Конфронтация	Б) борьба за признание личных достижений и творческих способностей со стороны общества, социальной группы, социальной организации. Цель – приобретение лучших позиций, признания, демонстрация превосходства путем достижения престижных целей
3) Конкуренция	В) особый тип конфликта, цель – получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам
4) Тип схватки	Г) противники ориентируются только на победу, так как их противоречия непримиримы; дебаты, где возможны спор, маневры и обе стороны могут рассчитывать на компромисс; игры, если все стороны действуют в рамках правил, отсюда они никогда не завершаются и не могут завершаться разрушением всей структуры отношений

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. Установите соответствие между стилем поведения и его характеристикой.

Стили поведения в конфликтной ситуации	Характеристика
--	----------------

- | | |
|-------------------------|---|
| 1) Стилъ приспособления | А) применяется в ситуации, когда субъект не уверен в положительном для него решении конфликта, или когда он не хочет тратить силы на его решение, либо в тех случаях, когда чувствует себя неправым |
| 2) Стилъ уклонения | Б) характеризуется тем, что субъект действует совместно с другими, не стремясь отстаивать свои интересы. Следовательно, он уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием |
| 3) Стилъ сотрудничества | В) он означает, что обе стороны конфликта ищут решение проблемы, основанное на взаимных уступках. Этот стилъ наиболее эффективен в тех ситуациях, когда оба противоборствующих субъекта хотят одного и того же, но уверены, что одновременно для них это невыполнимо. Некоторые случаи, в которых данный стилъ наиболее целесообразен: обе стороны обладают одинаковыми ресурсами и имеют взаимоисключающий интерес; обе стороны могут устроить временное решение; обе стороны могут воспользоваться кратковременной выгодой. Данный стилъ зачастую является удачным отступлением или последней возможностью найти какое-то решение проблемы |
| 4) Стилъ компромисса | Г) реализуя его, субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдовыгодного результата. Некоторые типичные ситуации, когда используется данный стилъ: оба конфликтующих субъекта обладают равными ресурсами и возможностями для решения проблемы; разрешение конфликта очень важно для обеих сторон, и никто не желает от этого устраниваться; наличие длительных и взаимозависимых отношений у субъектов, вовлеченных в конфликт; оба субъекта способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, оба умеют объяснить свои желания, выразить свои мысли и |

выработать альтернативные варианты
решения проблемы

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

3. Установите соответствие видом технологий и их характеристикой.

Виды технологий	Характеристика
1) Коммуникативная технология	А) предусматривает ликвидацию дефицита информации в конфликте, исключение из информационного взаимодействия ложной, искаженной информации, устранение слухов
2) Информационная технология	Б) делает упор на организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, а также на обеспечение эффективного общения
3) Социально-психологическая технология	В) направлена на использование воспитательных методов поощрения и наказания, на изменение условий взаимодействия участников
4) Организационная технология	Г) ориентирована на работу с неформальными лидерами и микрогруппами на снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

4. Установите соответствие между понятием и его характеристикой.

Понятие	Характеристика
1) Прогнозирование конфликтов	А) обоснованное предположение о возможном будущем возникновении и развитии конфликтов
2) Профилактика конфликтов	Б) создание объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций, а также устранение личностных причин конфликта
3) Предупреждение конфликтов	В) деятельность, направленная на ослабление конфликта для

- 4) Урегулирование конфликтов
- обеспечения его развития в сторону разрешения
Г) организация жизнедеятельности людей, исключая или сводящая к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность:

- А) Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.
- Б) Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтные ситуации возникают не сами по себе, они создаются одним или несколькими субъектами конфликта и являются предпосылками конфликтов
- В) Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап состоит в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям, направленным на нанесение ущерба противной стороне. Другой участник, осознавая, что данные действия направлены против него, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта
- Г) Разрешение конфликта представляет собой исход, предсказуемый характером взаимодействия или итоговое резюме полученных вознаграждений и понесенных потерь
- Д) Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта. Эти действия участников конфликта называют конфликтным поведением. Конфликтное поведение может развиваться в трех направлениях: открытая борьба – наиболее острая форма конфликтного поведения, связанная со стремлением всеми средствами получить максимум желаемого; отказ от конфликтного взаимодействия сводится к увеличению дистанции, а затем и полному исключению контакта с инициатором конфликта; компромисс или ведение переговоров на основе взаимных уступок
- Правильный ответ: Б, А, В, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. Правильное проведение переговорного процесса предполагает прохождение нескольких этапов:

- А) начало переговоров и выбор стиля и метода их проведения
- Б) подготовка к началу переговоров
- В) поиск компромиссного решения
- Г) завершение переговоров

Правильный ответ: Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие – это _____ в конфликтологии.

Правильный ответ: инцидент

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. Независимое физическое лицо (независимые физические лица), привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора – это _____.

Правильный ответ: медиатор (медиаторы)

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

3. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы – это _____.

Правильный ответ: прессинг

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

4. Стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий – это _____.

Правильный ответ: избегание

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта: _____.

Правильный ответ: информационная

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется: _____.

Правильный ответ: бойкотом

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

3. Деятельность, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, приведшей к столкновению, – это: _____ конфликтов.

Правильный ответ: разрешение

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. На производстве возник конфликт между мастером и работником. Какими принципами управления можно разрешить данный конфликт?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: принцип объективности и адекватности оценки конфликта, принцип конкретно-ситуационного подхода, принцип демократизма, опоры на общественное мнение, принцип комплексного использования способов и приемов воздействия.

Критерии оценивания: полное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

2. В производственном коллективе конфликтная ситуация решалась с участием конфликтолога. Какими этическими принципами руководствуется конфликтолог?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: нейтральность по отношению к оппонентам, безоценочность позиции, конфиденциальность, процедурный характер деятельности, стимулирование сотрудничества, работа с процессом, а не с решением.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

3. В трудовом коллективе возникла спорная ситуация между сотрудниками. Какие специальные тактические приемы проведения медиации использует конфликтолог?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: тактика поочередного заслушивания, сделка, «челночная дипломатия», давление на одного из оппонентов, директивное воздействие.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-4

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов» соответствует требованиям ФГОС ВО.

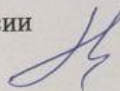
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
института философии



С. А. Пидченко

Лист изменений и дополнений

№п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)