

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО  
Председатель УМС  
факультета государственной  
культурной политики  
А.Ю. Единак**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Конфликтология и медиация  
(наименование дисциплины (модуля))**

**Направление подготовки (код, наименование) 44.03.02 Психолого-педагогическое образование**

**Профиль подготовки Педагог-психолог. Тьютор**

**Квалификация выпускника Бакалавр**  
(бакалавр, магистр, специалист)

**Форма обучения Очная, заочная**  
(очная, очно-заочная, заочная)

*(РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов)*

**Химки 20\_\_\_\_ г.**

# 1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

2.

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. вырабатывает стратегию работы с командой, учебным коллективом в вузе на основе отечественного и зарубежного педагогического опыта</p> <p>УК-3.2. организует и руководит командой, педагогическим и учебным коллективом в соответствии с дидактическими целями и задачами</p> <p>УК-3.3. проводит воспитательную работу, разрешает конфликты и противоречия в общении на основе учета интересов всех сторон; создает позитивный эмоциональный климат в коллективе</p> <p>УК-3.4. организует обучение с использованием традиционных и активных методов, в том числе дискуссионных с привлечением оппонентов</p> <p>УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды (коллектива) в сфере профессионально-педагогической деятельности</p>	<p><b>Знает</b> стратегии и принципы педагогической работы с командой, учебным коллективом, организационные и дидактические методы работы с учебным коллективом; основные условия эффективной групповой работы;</p> <p><b>Умеет:</b> определять стиль управления руководства командой; вырабатывать стратегию групповой работы; использовать дидактические технологии в сфере профессиональной деятельности, осуществлять исследования в сфере образования, анализировать и интерпретировать их результаты.</p> <p><b>Владеет</b> навыками организации и управления командным взаимодействием при решении задач профессиональной деятельности; навыками групповой работы, коммуникативными, организаторскими и дидактическими способностями</p>
ПК-6- способен проводить психологические тренинги разной направленности, в том числе для решения конфликтных ситуаций	<p><b>ПК-6.1.</b> Имеет представление о разработке и проведении профилактических, диагностических, развивающих мероприятий в образовательных организациях различных типов</p> <p><b>ПК-6.2.</b> Управляет процессом альтернативного урегулирования конфликтов с использованием технологии медиации.</p>	<p><b>Знает:</b> теоретические основы психологического тренинга, типологии и классификации тренингов, основные подходы к пониманию личности и закономерностей ее развития, особенности организации и проведения тренинга; основные психотерапевтические техники и упражнения, используемых в рамках</p>

		тренинга для обучающихся. <b>Умеет:</b> применять стандартные методы и приемы наблюдения за нормальным и отклоняющимся психическим и физиологическим развитием детей и обучающихся <b>Владеет:</b> приемами преподавания, организации дискуссий, проведения интерактивных форм занятий
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **Примерные темы докладов**

1. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
2. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
5. Этапы переговорного процесса.
6. Основные модели поведения в переговорном процессе.
7. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
8. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
9. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
10. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
11. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
12. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
13. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
14. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.
15. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
16. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
17. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
18. Функции конфликтов в организации.
19. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
20. Проблема классификации в конфликтологии.

Раздел программы	Форма работы
Внутриличностные конфликты	Доклад

**Цель** выполнения задания: задание ориентировано на совершенствование умений самостоятельно работать с психолого-педагогической литературой в области воспитания, с полученным фактическим материалом; на развитие педагогического мышления, индивидуально-творческого стиля деятельности, формирование навыков исследовательской деятельности, развитие профессиональных качеств речи будущего специалиста

### **Требования к оформлению доклада**

**Доклад** – расширенное устное сообщение (10-15 мин.), на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных и опытно-экспериментальных работ, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщённое изложение результатов проведённых исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Работать над докладом рекомендуется в следующей последовательности:

- глубоко изучить рекомендованную литературу по данному вопросу;
- критически оценивать привлекаемую для доклада научную литературу, подумать над правильностью и доказательностью выдвигаемых автором тех или иных положений;
- хорошо продумать и составить подробный план доклада;
- сопоставить рассматриваемые в изученных работах положения, факты, выделить в них общее и особенное, обобщить изученный материал в соответствии с намеченным планом доклада;
- тщательно продумать правильность изложенного в докладе того или иного положения, систематизировать аргументы в его защиту или против неправильных суждений;
- сделать необходимые ссылки на использованную в докладе психолого-педагогическую литературу, другие источники;
- подготовить необходимые к работе иллюстрации, умело использовать личные наблюдения, педагогический опыт и эксперименты.

Оценка за доклад выставляется по четырёхбалльной системе:

**«отлично»** – выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению;

**«хорошо»** – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**«удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата.

**«неудовлетворительно»** – реферат выпускником не представлен; тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## Подготовка эссе

### *Примерный перечень эссе*

1. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
2. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
3. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
4. Конфликты в системе государственного управления.
5. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
6. Проблема институционализации политических конфликтов.
7. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
8. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
9. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
10. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
11. Язык тела и его роль в достижении целей медиации.
12. Барьеры коммуникации и способы их преодоления.
13. Формирование стратегии сотрудничества во время медиации.
14. Особенности принятия решений в конфликтных ситуациях и их учет в работе медиатора
15. Медиация катастроф.
16. Технологии консенсуса и компромисса
17. Сопротивление осознанию ситуации и личного смысла конфликта.
18. Медиация в урегулировании семейно-правовых споров.

19. «Государство как обучающаяся организация». Медиативные приемы в работе государственных гражданских служащих
20. Этика профессионального поведения медиатора.
21. Опыт и проблемы профессиональной подготовки медиаторов в России и за рубежом
22. Комиссии по урегулированию конфликтов интересов и возможности применения медиативных приемов в их работе
23. Конфликты интересов и медиативные приемы их урегулирования
24. Профессионально важные качества личности медиатора и судьи (сравнительный анализ)
25. Психология медиатора: требования к личностным и профессиональным качествам

Тема	Дата	Форма работы
Принципы и инструменты медиации.		Эссе

**Цель** выполнения задания: задание ориентировано на развитие навыков самостоятельного творческого подхода к пониманию и осмыслению проблем научного знания, возможности его прикладного использования, а также навыков письменного изложения собственных мыслей и отношения к различным социально-педагогическим и общественным явлениям.

#### **Основные требования к написанию эссе**

**Эссе** – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины или самостоятельно избранная студентом по проблематике читаемого курса.

Эссе может быть выполнено в форме анализа отечественной или зарубежной литературы по какой-либо проблеме или аналитического обзора периодической печати по тому или иному вопросу. В эссе может быть также реализован сравнительно-аналитический подход к освещению педагогических феноменов в современной отечественной и зарубежной литературе.

В эссе может быть реализована попытка самостоятельного осмысления того или иного аспекта практического применения педагогических знаний.

#### **По своей структуре эссе содержит следующие разделы:**

1. титульный лист;
2. содержание, или краткий план, выполняемой работы;
3. введение;
4. основную часть;
5. заключение;
6. список использованной литературы (библиография).

#### **Требования к оформлению и содержанию эссе**

**Эссе** должно быть напечатано 14 шрифтом через 1,5 интервала (MS Word), общим объемом до 10 страниц. Страницы эссе должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

#### **Введение**

Введение должно включать обоснование интереса выбранной темы, ее актуальность и/или практическую значимость. Важно учесть, что заявленная тема должна быть адекватна раскрываемому в эссе содержанию, иначе говоря, не должно быть рассогласования в названии и содержании работы.

#### **Основная часть**

Основная часть предполагает последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы эссе с ссылками на использованную и доступную литературу,

в том числе электронные источники информации. Каждый из используемых и цитируемых литературных источников должен иметь соответствующую ссылку.

### **Примеры ссылок**

Цитата – должна быть дословной, заключается в кавычки, рядом в скобках указывается фамилия автора, год издания, соответствующая страница. Например: (Абульханова-Славская, 2013, с. 12).

Пересказ мысли в кавычки не заключается. Главное – уметь пересказать близко к тексту, не искажая основной мысли автора. Но ссылка при этом также обязательна, однако достаточно указать имя автора и год издания источника. Например: (Абульханова-Славская, 2013).

Если источник из Интернета:

Gartner P.GlobalisierungalsEpochenbruch? / <http://opentheory.ru/gk-sachsen-3/text.phtml>.

Сноски можно делать и по-другому, в квадратных скобках. Например: [5, с. 25] или [3; 10; 15]. Первая цифра означает номер источника в списке использованной литературы, вторая – страницу, на которой изложена мысль, которую Вы используете. Через точку с запятой разделяются несколько источников.

Культура оформления письменной работы, и в частности эссе обязательно включает наличие выводов по каждому разделу и общего заключения.

### **Заключение**

Обычно содержит до 1 страницы текста, в котором отмечаются достигнутые цели и задачи, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме и перспективные направления возможных исследований по данной тематике.

### **Литература**

Должны быть обозначены несколько литературных источников, среди которых может быть представлен только один учебник, поскольку эссе предполагает умение работать с научными источниками, к которым относятся монографии, научные сборники, статьи в периодических изданиях.

Эссе может стать основой для написания реферата по данной проблематике.

Критерии рейтинговой оценки эссе:

### **Подготовка сообщения**

**Цель** выполнения задания: задание ориентировано на совершенствование умений самостоятельно работать с философской литературой, с полученным фактическим материалом; на развитие индивидуально-творческого стиля деятельности, формирование профессиональных качеств будущего педагога-психолога.

#### **Требования к оформлению сообщения**

**Сообщение** – небольшой доклад (продолжительностью 3-5 мин.) на какую-либо тему, информация о каком-либо событии.

Работать над сообщением рекомендуется в следующей последовательности:

- изучить суть вопроса;
- хорошо продумать и составить план сообщения;
- тщательно продумать правильность изложенного в сообщении факта, систематизировать аргументы в его защиту или против.

### ***Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы***

1. Основные определения, связанные с конфликтологией: конфликтоген, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт.
2. Отличие синтонного поведения от конфликтного.
3. Формулы конфликтов. Разобрать предложенный конфликт.
4. Определите условия неконфликтного поведения.
5. Суть стратегии Томаса-Киллмена

6. типы транзакций в общении.
7. Сущность метода психологического айкидо.
8. Психологические механизмы влияния на человека
8. Различие между скрытым управлением человеком и манипуляцией.
9. Разобрать предложенную манипулятивную ситуацию.
10. Различие между манипуляцией и манипулятивной игрой

### **Практические задания:**

Задание 1 (к теме 4). Выступление с сообщением по теме семинара.

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие темы для выступления с небольшим сообщением на семинаре:

- Подстройка как метод понимания внутреннего мира собеседника.
- Ведение – способ влияния на собеседника в процессе общения.

Задание 2 (к теме 7). Выступление с сообщением по теме семинара.

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие темы для выступления с небольшим сообщением на семинаре:

- Благо и вред скрытого управления.
- Транзакции, способствующие скрытому управлению.

Задание 3 (к теме 9). Выступление с докладом.

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие темы для выступления с эссе на семинаре.

Задание 4 (к теме 12). Выступление с докладом по теме семинара.

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие темы для выступления с небольшим сообщением на семинаре.

### **Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

#### **Оценивание доклада**

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	1. Полнота изложения темы; 2. Отсутствие фактических ошибок; 3. Самостоятельность изложения темы;	<i>Отсутствуют стилистические и грамматические ошибки, логика изложения, наличие причинно-следственных связей, нет фактических ошибок.</i>
<i>Хорошо</i>		<i>Отсутствуют фактические ошибки. Нет причинно-следственных связей, выводов.</i>

Удовлетворительно		Изложение темы неполное, с существенными теоретическими или фактическими ошибками. Отсутствие понимания исторического процесса. Незнание элементарных дат, событий.
Неудовлетворительно		Не соответствует формату самостоятельного изложения, нет промежуточных выводов, заключения, отсутствуют причинно-следственные связи

### Оценивание выполнения практических заданий (пример)

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. <u>Полнота выполнения практического задания;</u> 2. <u>Своевременность выполнения задания;</u> 3. <u>Последовательность и рациональность выполнения задания;</u>	<u>Задание выполнено самостоятельно. При этом выбран правильный алгоритм решения, в отборе иллюстративного материала, логических рассуждениях и выводах нет ошибок, получен верный ответ.</u>
Хорошо	4. <u>Самостоятельность решения;</u> 5. <u>Качество иллюстративного (примерного) материала и т.д.</u>	<u>Задание выполнено с помощью преподавателя. При этом найден правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и приводимом иллюстративном материале (примерах) нет существенных ошибок (допущено не более двух несущественных ошибок); правильно сделан вывод.</u>
Удовлетворительно		<u>Задание выполнено не полностью или в общем вид, а также с помощью преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в иллюстративном материале и выводах; задание.</u>
Неудовлетворительно		<u>Задание не выполнено.</u>

### Оценивание выполнения тестов (пример)

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
------------------	------------	----------

Отлично		<u>Выполнено 100 % заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос</u>
Хорошо		<u>Выполнено 80 % заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</u>
Удовлетворительно		<u>Выполнено 50 % заданий предложенного теста, в заданиях дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</u>
Неудовлетворительно		<u>Выполнено 0-40 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</u>

#### **Фонд тестовых заданий**

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПК-6- способен проводить психологические тренинги разной направленности, в том числе для решения конфликтных ситуаций

#### **Выбор одного варианта ответа из предложенного множества**

**1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;**
- в) в начале XVII века.

**2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.**

**3. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта**

**4. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**5. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**

- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент

**6. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные**

**7. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция**

**8. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) неконформистская**

**9. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс

**10. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;**
- в) коллегой

**11. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией;**
- б) суггестией;
- в) гипнозом

**12. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;**
- в) тактике лавирования

**13. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;**

- б) деструктивными;
- в) реалистическими

**14. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:**

- а) Ч. Освуд;**
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр

**15. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;**
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г

**16. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;**
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента

**17. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

**18. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта

**19. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте

**20. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:**

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;**
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность

**21. Управление конфликтами — это:**

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

**22. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

**23. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;**
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

**24. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;**
- д) борьба, уступка, компромисс

**25. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;

- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип»

26. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника

27. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель — выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш — выигрыш»;
- б) «выигрыш — проигрыш»;
- в) «проигрыш — проигрыш»;
- г) «проигрыш — выигрыш»;
- д) «выигрыш — проигрыш» и «проигрыш — выигрыш»

28. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину

29. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

30. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

### **Экзамен**

*Состоит из двух вопросов, предложенных из списка ниже:*

1. Определение конфликтологии как науки. Объект и субъект конфликта.
2. Цели и задачи конфликтологии. Предмет конфликтологии.
3. История развития конфликтологии до конца XIX века.
4. Становление конфликтологии как науки. Исследования Мэйо.
5. Формирование отечественной школы конфликтологии.
6. Основные понятия: конфликт, конфликтоген, эскалация конфликтогенов, инцидент, конфликтная ситуация.
7. Типы конфликтогенов, их проявление в общении.

8. Классификация конфликтов.
9. Понятие синтона. Характеристики синтонного общения.
10. Приемы общения: перефразирование, резюмирование, выяснение, отражение чувств
11. Первое впечатление, его сущность (оценка собеседника) и значение. Факторы формирования первого впечатления
12. Психологические плюсы в общении.
13. Причины социальных и межличностных конфликтов.
14. Причины внутриличностных конфликтов.
15. Формулы конфликтов.
16. Условия разрешения конфликтов, выявление содержания конфликтной ситуации.
17. Стили взаимодействия: доминирование, подчинение, на равных.
18. Структура личности по Э. Берну, формирование Эго-состояний.
19. Понятие транзакции, виды транзакций, транзакции, ведущие к конфликту.
20. «Психологическое айкидо» как метод предотвращения конфликта.
21. Стратегии поведения в конфликте (классификация Томаса-Килмена)
22. Карта конфликта как графическое описание конфликта.
23. «Вы-высказывания» и «Я-высказывания» (обвинение и выражение чувств).
24. Приемы разрешения внутриличностных конфликтов.
25. Конфликтные ситуации в педагогическом процессе.
26. Трехпозиционное описание ситуации общения метод полного понимания проблемы и нахождения верного решения.
27. Логические уровни жизненного опыта и изменений, отделение личности от ее поведения.
28. Понятие репрезентативной системы восприятия и мышления. Внешние индикаторы репрезентативных систем.
29. Подстройка как способ установления отношения взаимопонимания, виды подстройки, элементы подстройки.
30. Основные приемы психологического влияния на собеседника (группу).
31. Приемы убеждения: метод Сократа, «да, и...», «да, но...».
34. Определение скрытого управления и манипуляции. Различие этих понятий.
35. Благо и вред скрытого управления. Транзакции, способствующие скрытому управлению.
36. Схема скрытого управления, ее элементы.
37. Потребности, слабости, особенности психики человека как мишени скрытого управления.
38. Схема защиты от манипуляции.
39. Виды защиты от манипуляции.
40. Определение игры. Цели и функции игры.
41. Примеры манипулятивных игр: «Почему бы вам не..., да, но..», «Ну, что, попался, негодяй!», «Пни меня», их цели, выход из игры..
42. Финансовые пирамиды как род манипулятивных игр, направленных на получение легкой наживы.
43. Комиссии по урегулированию конфликтов интересов и возможности применения медиативных приемов в их работе
44. Формирование стратегии сотрудничества во время медиации
45. Фазы медиации. Кратко

Не удовлетворительно

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».
«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Разработано в соответствии с требованиями ФГОС ВО  
Составитель: Новашина М.С., кандидат педагогических наук, доцент

Рассмотрено на заседании кафедры *педагогики и психологии*