Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Выборгский филиал РАНХиГС



Утверждена
ученым советом
Выборгского филиала РАНХиГС
от «14» февраля 2024 г. Протокол № 07

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Конфликт: способы предупреждения и разрешения

Выборг, 2024

Разработчик:

Красноярова Марина Викторовна,
Преподаватель Филиала Центра непрерывного
профессионального медицинского развития
Ленинградской области в г. Выборге

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на заседании Ученого совета Выборгского филиала РАНХиГС «14» февраля 2024 года, протокол № 07.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**Общая характеристика программы……**	**4-5**
1.1.	Цель *и задачи (при необходимости)* реализации программы……..	4
1.2.	Нормативная правовая база……	4
1.3.	Планируемые результаты обучения……...	5
1.4.	Категория слушателей…….	5
1.5.	Форма обучения и срок освоения…….....	5
1.6.	Период обучения и режим занятий…….	6
1.7.	Документ о квалификации……...	6
2.	**Содержание программы…….**	**6-9**
2.1.	Календарный учебный график…….	6
2.2.	Учебный план	7
2.3.	Содержание программы по модулям (или) разделам, (или) дисциплинам и (или) темам……	9
3.	**Организационно-педагогические условия реализации программы….**	**9-13**
3.1.	Кадровое обеспечение……..	10-11
3.2.	Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы……..	12
3.3.	Учебно-методическое и информационное обеспечение программы..	12-13
4.	**Оценка качества освоения программы……...**	**13-18**

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи программы

Цель реализации программы «Конфликт: способы предупреждения и разрешения»: совершенствование и формирование профессиональных компетенций слушателей в области анализа конфликтных ситуаций, причин их возникновения, поиска путей и способов их разрешения.

Задачами программы являются :

- формирование знаний о психологических аспектах конфликтов;
- формирование знаний о признаках усиления/ослабления конфликтной ситуации;
- формирование умений и навыков определять структуру конфликта, его причины и последствия;
- освоение знаний о методах урегулирования разного вида конфликтов;
- освоение умения оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации;
- формирование умения предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;
- развитие и интеграция знаний из различных областей социальной, общей, возрастной психологии, психологии труда.

1.2. Нормативная правовая база

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29 декабря 2012 г.
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»
3. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015 г. №ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов»;
4. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 г. года № 06-381. «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ»;
5. Федеральный государственный стандарт высшего образования по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология (утвержден приказом Министерством науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 № 840).
6. Приказ ректора РАНХиГС от 19.04.2019 г. №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»;
7. Приказ ректора РАНХиГС от 22.09.2017 г. №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
8. Приказ ректора РАНХиГС от 13.08.2021 г. № 02-835 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программах и программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации)».

9. Профессиональный стандарт «Психолог в социальной сфере» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 № 682н).

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
Организация психологических услуг в социальной сфере	ПСК 1 Организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы 1/07.7	- Социальная психология, психология малых групп; - Проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды	- Использовать результаты мониторинга психологической безопасности и комфортности среды при разработке плана психологического просвещения и проведения информационных консультаций; - Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения	- Доведение до сведения государственных и муниципальных органов, организаций социальной сферы информации о перечне психологических услуг и возможности их получения
	ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	- подходы к изучению конфликта, функции конфликта, стратегии поведения в конфликте; - факторы конфликтности и их влияние конфликт; - способы управления конфликтом; - специфика конструктивного и деструктивного поведения в конфликте	- анализировать структуру конфликта, прогнозирование конфликтов; - оценивать вклад разных факторов и развитие конфликта; -конструктивно взаимодействовать с людьми в условиях конфликта	- владение способами разрешения конфликтов; - владеть навыками проектирования организационных коммуникаций и ведения переговоров

Компетенции разработаны на основе профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 № 682н) и федерального государственного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.02 «Конфликтология» ,утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 № 840

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование или высшее образование или получающие среднее профессиональное образование или высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная с применением дистанционных образовательных технологий. Общая трудоемкость программы 72 академических часа, из них 39 академических часов контактной работы со слушателем, контроль - 3 часа: 2 часа – итоговая аттестация (зачет в форме электронного тестирования и индивидуального собеседования по результатам выполнения практического задания) и 1 час-зачет по электронному курсу.

Дисциплина «Психологические факторы принятия решений поведения человека в современном мире» осваивается посредством электронного (онлайн) курса «Общий менеджмент» (далее – ЭК) обучающимися самостоятельно.

Общий объем дисциплины 36 академических часов.

Количество академических часов, выделенных на видеолекции, практикоориентированные задания, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация: всего по ЭК – 36 ак.ч. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Электронный курс осваивается через СДО Академии (https://lms.ranepa.ru/course).

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 4 недели

Режим занятий: 4 дня в неделю по 6 академических часов, 2 часа – итоговое тестирование с применением ДОТ.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график

Таблица 2

Период обучения – 4 недели			
1 неделя	**2 неделя**	**3 неделя**	**4 неделя**
УЗ ДОТ, ТКУ	УЗ ДОТ, ТКУ	УЗ ДОТ, ТКУ	УЗ ДОТ,ИА

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;
ТКУ – текущий контроль успеваемости;
ИА – итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.

2.2. Учебный план

Таблица 3

№п/п[1]	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы), практики (стажировки)[2]	Общая трудоемкость, час.[3]	Контактная работа, час.[4]					Самостоятельная работа, час[7]	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.[6]					Самостоятельная работа, час[7]	Текущий контроль успеваемости[8]	Промежуточная аттестация (форма/час)[9]	Итоговая аттестация (вид /час.)[10]	Код компетенции[11]
			Всего[4]	В том числе					Всего[4]	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме[5]	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме[5]	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме[5]	Контактная самостоятельная работа, час[7]			Лекции/ в интерактивной форме[5]	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме[5]	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме[5]	Контактная самостоятельная работа, час7					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
1.	Электронный (онлайн) курс «Психологические факторы принятия решений поведения человека в современном мире»	36							5	2		3		30	Т	1		
2	Конфликт как вид социального взаимодействия	6							6	4		2			О			ПСК 1
3	Управление конфликтами	20							20	8		12			Т , ПЗ			ОПК2
4	Стресс: сущность и причины возникновения, способы управления	8							8	4		4			Т, ПЗ			ОПК 2
5	Итого	70							39	18		21		30		1		
6	Итоговая аттестация	2															З (2)	ПСК 1 ОПК 2
7	Всего:	72							**39**	18		21		**30**		**1**	**2**	

Условные обозначения: ПЗ – практическое задание, О - опрос, С - собеседование, Т – тест

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 4

Номер *темы* и её наименование	Содержание *темы*
Электронный (онлайн) курс «Психологические факторы принятия решений поведения человека в современном мире»	Мышление: как решаются задачи и проблемы. Определение мышления. Мышление как внутренний процесс. Виды мышления. Этапы решения задач. Тупик и инсайт. Сознание и бессознательное в процессе решения. Решение проблем
Тема 1. Конфликт как вид социального взаимодействия	Конфликт как вид социального взаимодействия: конструктивные и деструктивные функции, структура, динамика. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Понятие управления конфликтом. Конфликтная ситуация и ее влияние на людей. Стратегии поведения в конфликте: стратегия избегания, уступки, сотрудничества, соперничества,
Тема 2. Управление конфликтами	Виды конфликтов в организации, причины, способы профилактики и разрешения. Влияние стиля управления на конфликты в организации. Конфликты в диаде «руководитель-подчинённый». Профилактика конфликтов как особый вид управленческой деятельности. Предупреждение конфликтов при оценивании результатов деятельности. Психология конструктивной критики. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Понятие межличностного конфликта, его функции Структура и динамика межличностного конфликта. Типы конфликтных личностей. Конфликты в диаде «сотрудник-сотрудник». Способы регуляции и разрешения межличностных конфликтов. Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов. Основные виды. Последствия внутриличностных конфликтов. Способы разрешения и профилактики. Мотивационная сфера человека, конфликт потребностей, конфликт социальных норм, мотивационный конфликт, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, невротический конфликт, стресс, конфликт неадекватной самооценки Условия и способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
Тема 3. Стресс: сущность и причины возникновения, способы управления.	Сущность стресса, факторы, виды. Реализация механизмов стресса на физиологическом уровне. Фрустрация, аффект. Симптомы стресса. Взаимосвязь стрессов и конфликтов. Интерпретации собственных психических состояний, их учёт в профессиональной деятельности. Психологические методы и приемы саморегуляции стрессовых состояний. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Способы профилактики стресса. Практические приёмы индивидуального управления стрессом в повседневной жизни

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Таблица 5

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Красноярова Марина Викторовна	Специальность – русский язык и литературы, квалификация – учитель русского языка и литературы	Удостоверение о повышении квалификации» Электронная информационно-образовательная среда ВУЗА» № 600000309657 от 14.05.2018	Филиал Центра непрерывного профессионального медицинского развития Ленинградской области в г. Выборге, преподаватель	Канд.пед. наук	35	28	10	Конфликт как вид социального взаимодействия Управление организационными конфликтами Управление внутриличностными конфликтами
Иванова Наталия Владимировна	Специальность – Психология. квалификация – психолог. Преподаватель по специальности «Психология»	Удостоверение о повышении квалификации: «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)», РАНХиГС, 26.03.2020 г.	ООО «Высоцк Сервис»	нет	5	3	3	Стресс: сущность и причины возникновения Стресс: способы управления

Левина Светлана Александровна	Специальность – психология, квалификация-психолог-практик, преподаватель	Удостоверение о повышении квалификации № 78200015770 Инструменты и сервисы разработки контента и организации электронного обучения	Северо-Западный управления –филиал РАНХиГС , доцент кафедры журналистики и медиакоммуникаций	Канд. социолог. наук	26	26	19	Управление межличностными конфликтами

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Выборгский филиал РАНХиГС располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий слушателей, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации программы перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- лекционные аудитории (оборудованные средствами видео и звуковоспроизведения);
- библиотека (имеющая рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с персональными компьютерами, имеющие выход в сеть Интернет.

Дистанционное обучение осуществляется с использованием платформы МТС Линк и СДО Академии.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Адлер, Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами – задача менеджмента : учебное пособие / Ю. П. Адлер. — Москва: МИСИС, 2020. - 103 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/147967
2. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие / О. А. Алексеев. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — ISBN 978-5-905916-94-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33853.html .
3. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 219 с. — URL: https://urait.ru/bcode/492357

Дополнительная литература

1. Исаченко И.И. Основы самоменеджмента: учебник / И.И. Исаченко. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 312 с.; http://znanium.com/bookread2.php?book=538874
2. Конфликтология: учебник/А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М. 2020. https://znanium.com/read?id=346523
3. Лукаш, Ю. А. Внутрифирменные конфликты, или трудовая конфликтология в бизнесе : учебное пособие / Ю. А. Лукаш. — Москва : Юстицинформ, 2014. — 158 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/60215
4. Стресс-менеджмент в кадровой службе: учебное пособие (практикум) / составители И. В. Белашева, А. Д. Ложечкина. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 127 с. — URL: https://www.iprbookshop.ru/92756.html

Интернет-ресурсы

1. Библиотека Гумер – Психология [Электронный ресурс]. - https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
2. Большой психологический словарь. Под ред. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П. [Электронный ресурс]. -https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/01.php

3. Психология счастливой жизни (раздел «Тесты»)- https://psycabi.net/
4. Психологические тесты онлайн - [Электронный ресурс]. - http://psytests.org/.
5. Гуру в мире тестов - [Электронный ресурс]. - http://www.gurutestov.ru/about/
6. Сайт «4BRAIN», https://4brain.ru/blog/category

4. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования и индивидуального собеседования по результатам выполнения письменного практического задания.

Типовые оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые вопросы для устного опроса по теме № 1 «Конфликт как вид социального взаимодействия»

1. Дайте определение конфликта.
2. Каковы функции конфликта?
3. Раскройте динамику конфликта.
4. Охарактеризуйте постконфликтную стадию конфликта.
5. Перечислите причины конфликтов.

Типовой контент теста по теме № 2 «Управление организационными конфликтами»

1. Вид управленческой деятельности, которая состоит в заблаговременном распознавании, устранении и ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путём возможности возникновения конфликта или его деструктивного развития в будущем – это
   а) профилактика конфликта;
   б) прогнозирование конфликта;
   в) диагностика конфликта.
2. Установка в процессе общения на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных – это
   а) толерантность;
   б) демократия;
   в) попустительство.
3. Критику сотрудника за неудовлетворительно выполненную работу следует высказывать:
   а) публично в присутствии его коллег в назидание другим;
   б) в любой форме, свойственной характеру руководителя;
   в) с глазу на глаз, не задевая достоинства сотрудника;
   г) в корректной форме, соблюдая такт.
4. Гарвардский метод принципиальных переговоров предполагает:
   а) отделять людей от проблемы;
   б) концентрироваться на интересах, а не на позициях;
   в) обдумывать взаимовыгодные варианты;
   г) настаивать на применении объективных критериев;
   д) все ответы верны.
5. Психофизические перегрузки относятся к
   а) эмоциональным причинам конфликтов
   б) организационным причинам конфликтов
   в) социально-трудовым причинам конфликтов

Типовое практическое задание по теме № 3 «Управление межличностными конфликтами»

Пройдите онлайн тест на определение ваших стратегий поведения в конфликте (К.Томас и Р.Киллмен) по ссылке https://psytests.org/interpersonal/thomas.html

Запишите результат, осмыслите, насколько ваше поведение в конфликте эффективно. Напишите, что можно предпринять, чтобы ваше поведение в конфликтной ситуации стало более эффективным.

Типовое практическое задание по теме № 4 «Управление внутриличностными конфликтами»

Прочитайте статью «Внутриличностный конфликт: понятие, предупреждение и разрешение» по ссылке https://4brain.ru/conflictology/vnutrenniy.php

Пройдите онлайн тест на определение степени выраженности внутриличностного конфликта лично у вас (https://onlinetestpad.com/ru/testview/594966-stepen-vyrazhennosti-vnutrilichnostnogo-konflikta Осмыслите результаты: насколько вы согласны с результатом теста, продумайте, какими способами вы можете преодолеть внутриличностный конфликт. Подготовьтесь к обсуждению на аудиторном занятии способов предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов по материалам вышеуказанной статьи. Результаты теста на аудиторном занятии обсуждаться не будут – они необходимы только для индивидуального осмысления.

Типовой контент теста по теме № 5 «Стресс: сущность и причины возникновения»

1. Методы изменения своего ближайшего окружения и собственных ролей, способные снизить риск стресса:

А) снижение требований к самому себе.
Б) делегирование ролей.
В) разрыв отдельных контактов.
Г) все ответы верны.

2. Как называется проявление терпимости к противоположным взглядам, представлениям партнёров по общению?

А) толерантность.
Б) доброта.
В) снисходительность.

3. Основными формами стресса являются

А) фрустрация и тревога.
Б) агрессия и страх.
В) психическое утомление и состояние психической напряженности.
Г) дистресс и эвстресс.

4. К дистрессу склонны люди со следующими индивидуальными особенностями

А) подвижность нервной системы.
Б) инертность нервной системы.
В) уравновешенность нервной системы.
Г) слабость нервной системы.

5. К эвстрессу склонны люди со следующими индивидуальными особенностями

А) сила нервной системы.
Б) неуравновешенность нервной системы.
В) слабость нервной системы.

Г) лабильность нервной системы.

Типовое практическое задание по теме № 6 «Стресс: способы управления»
Составьте конспект «Практические приёмы индивидуального управления стрессом в повседневной жизни» с. 221-225 по учебнику Исаченко И.И. Основы самоменеджмента: учебник / И.И. Исаченко. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 312 с. Критически оцените предлагаемые приёмы, укажите наиболее эффективные с вашей точки зрения. Опишите ваш опыт управления стрессом в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.

Типовые оценочные средства для итоговой аттестации

Типовой контент теста:

1. Управление конфликтом это -
   а) целенаправленное воздействие на конфликтантов и(или) предмет конфликта и (или) конфликтную ситуацию (среду конфликта) на всех этапах возникновения, развития и завершения конфликта
   б) обоснованное предположение о возможном будущем возникновении конфликта и особенностях его развития
   в) вид управленческой деятельности, которая состоит в заблаговременном распознавании, устранении и ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путём возможности возникновения конфликта или его деструктивного развития в будущем

2. Гарвардский метод принципиальных переговоров предполагает:
   а) отделять людей от проблемы;
   б) концентрироваться на интересах, а не на позициях;
   в) обдумывать взаимовыгодные варианты;
   г) настаивать на применении объективных критериев;
   д) все ответы верны.

3. Событие, переводящее предконфликтную стадию в стадию конфликтного взаимодействия, называется
   а) причиной конфликта;
   б) предметом конфликта;
   в) субъектом конфликта;
   д) инцидентом.

4. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это
   а) член группы поддержки;
   б) посредник (медиатор).
   в) подстрекатель.

5. Вид управленческой деятельности, которая состоит в заблаговременном распознавании, устранении и ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путём возможности возникновения конфликта или его деструктивного развития в будущем – это
   а) профилактика конфликта;
   б) прогнозирование конфликта;
   в) диагностика конфликта.

3. В основу двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликте К.Томаса и Р.Киллмена положены
   А) ориентация участников конфликта на интересы соперника.
   Б) ориентация участников конфликта на собственные интересы.
   В) ориентация как на собственные интересы, так и на интересы соперника.

4. Стратегия поведения в конфликте, предполагающая навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения – это -
   А) сотрудничество.
   Б) соперничество (конкуренция).
   В) компромисс.
   Г) приспособление (уступка)
   Д) избегание (уход).

5. Стратегия поведения в конфликте, предпринимая в том случае, когда направленность на личные интересы достаточно низкая, а оценка интересов соперника высокая –
   А) сотрудничество.
   Б) соперничество (конкуренция).
   В) компромисс.
   Г) приспособление (уступка)
   Д) избегание (уход).

6. Психофизические перегрузки относятся к
   А) эмоциональным причинам конфликтов
   Б) организационным причинам конфликтов
   В) социально-трудовым причинам конфликтов

7. По причинам возникновения в организации выделяют конфликты:
   А) организационные
   Б) эмоциональные
   В) социально-трудовые
   Г) внутриличностные.

8. Социально-политические и экономические причины конфликтов в организации связаны с
   А) социально-политической и экономической ситуацией в стране
   Б) полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам сотрудников организации
   В) взаимоотношениями в группе, лидерством, мнениями, настроениями
   Г) способностями, темпераментом, характером сотрудников.

9. К структурным методам разрешения конфликтов в организации относятся:
   А) разъяснение требований к работе,
   Б) использование координационных и интеграционных механизмов,
   В) установление общеорганизационных комплексных целей,
   Г) использование системы вознаграждений,
   Д) все ответы верны.

10. Методы изменения своего ближайшего окружения и собственных ролей, способные снизить риск стресса:

А) снижение требований к самому себе.
Б) делегирование ролей.
В) разрыв отдельных контактов.
Г) все ответы верны.

11. Как называется проявление терпимости к противоположным взглядам, представлениям партнёров по общению?
А) толерантность.
Б) доброта.
В) снисходительность.

15. Основными формами стресса являются
А) фрустрация и тревога.
Б) агрессия и страх.
В) психическое утомление и состояние психической напряженности.
Г) дистресс и эвстресс.

16. К дистрессу склонны люди со следующими индивидуальными особенностями
А) подвижность нервной системы.
Б) инертность нервной системы.
В) уравновешенность нервной системы.
Г) слабость нервной системы.

17. К эвстрессу склонны люди со следующими индивидуальными особенностями
А) сила нервной системы.
Б) неуравновешенность нервной системы.
В) слабость нервной системы.
Г) лабильность нервной системы.

Типовое практическое задание для итоговой аттестации:

Напишите эссе – анализ конфликтной ситуации из опыта вашей трудовой деятельности. При отсутствии опыта трудовой деятельности – анализ конфликтной ситуации из опыта вашего социального взаимодействия (семья, школа, соседское окружение, вуз и т.п.).

В анализе отразите:

1. Участники конфликта, суть конфликтных действий (то есть непосредственное описание конфликта)
2. Ваше видение причин.
3. К какому типу конфликта вы его относите.
4. Какими методами был разрешён / или может быть разрешён данный конфликт.
5. Можно ли было предотвратить этот конфликт? Если – да, то как, если нет – то почему?
6. Каковы последствия данного конфликта (конструктивные и деструктивные).
7. Конфликт разрешён или временно урегулирован и может возникнуть вновь? Почему?

Объём – от 2 до 4 страниц печатного текста А4.

Шкала оценивания

«Зачтено»

«Не зачтено»

Критерии оценивания:

Шкала оценивания	Критерии
Зачтено	Знает теоретические основы управления конфликтами и стрессами (при выполнении теста 51% – 100% правильных ответов) Анализирует конфликтную ситуацию, характеризует специфику конфликта, выбирает этические способы разрешения и профилактики (во время собеседования по результатам выполнения практического задания)
Не зачтено	Не знает теоретические основы управления конфликтами и стрессами (при выполнении теста менее 51% правильных ответов). Не способен проанализировать конфликтную ситуацию, охарактеризовать специфику конфликта, выбирать этические способы разрешения и профилактики (во время собеседования по результатам выполнения практического задания)