

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

***Конфликтология***

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Код, направление подготовки | 42.03.01<br>Реклама и связи с общественностью          |
| Направленность (профиль)    | Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере |
| Форма обучения              | очная  |
| Кафедра-разработчик         | Психологии   |
| Выпускающая кафедра         | Психологии   |

**Перечень примерных тем для контрольной работы:**

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Условия возникновения конфликта.
3. Участники конфликта и их характеристика.
4. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон.
5. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям.
6. Объективные и субъективные причины конфликта.
7. Причина и конфликтная ситуация.
8. Типы конфликтных ситуаций.
9. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.
10. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада.
11. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.
12. Формулы конфликта.
13. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
14. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента.
15. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций.
16. Конфликты и трансактный анализ.
17. Понятие трансакции и их типы (Э. Берн).
18. Поведенческие характеристики основных трансакций (Родитель, Взрослый, Ребенок).
19. Алгоритм трансактного анализа.
20. Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас).
21. Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини).
22. Типы конфликтных личностей.
23. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А.Е. Личко и др.).
24. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа.
25. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа.

26. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.
27. Приемы общения с конфликтными личностями.
28. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
29. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте.
30. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.
31. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
32. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
33. Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
34. Пути предупреждения конфликта.
35. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
36. Этапы регулирования конфликта.
37. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.
38. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов (П. Карневал и Д. Пруитт).
39. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.
40. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
41. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.
42. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
43. «Метод принципиального ведения переговоров» Р. Фишера и У. Юри.
44. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок – сближения» Дж. Рубина.
45. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).
46. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
47. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
48. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».
49. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок».
50. Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.
51. Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны как одна из форм конструктивного управления конфликтами.
52. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны.
53. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности.
54. Недостатки арбитража.
55. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения.
56. Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.
57. Понятие внутриличностного конфликта.  
Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
58. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
59. Теория комплекса неполноценности А. Адлера.
60. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга.
61. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.

62. Теория психосоциального развития Э. Эриксона.
63. Мотивационные конфликты по К. Левину.
64. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии
65. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
66. Понятие эмоций, эмоционального интеллекта. Понимание эмоций. Эмпатия.
67. Высвобождение эмоций.
68. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
69. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).
70. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.
71. Понятие управления и управленческих конфликтов.
72. Источники конфликтов в сфере управления.
73. Классификация конфликтов в сфере управления.
74. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга.
75. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
76. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Разрешение управленческих конфликтов.
77. Понятие групповых конфликтов и их структура.
78. Классификация групповых конфликтов.
79. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах.
80. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция.
81. Конфликт типа «личность – группа» и его особенности.
82. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой.
83. Причины конфликта «личность – группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности.
84. Социально-психологические и индустриально-психологические причины.
85. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
86. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
87. Классификация межгрупповых конфликтов.
88. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

### **Примерные вопросы к зачету (3 семестр)**

1. Основные этапы развития конфликтологии как науки.
2. Понятие конфликта. Типология конфликтов.
3. Характеристика структурных компонентов конфликта.
4. Функции конфликта.
5. Общие и частные причины конфликтов.
6. Психологические особенности личности, проявляющиеся в конфликте.
7. Типологии конфликтных личностей.
8. Стратегии поведения личности в конфликте.
9. Динамика конфликтного взаимодействия: периоды, этапы, фазы, уровни.
10. Механизмы возникновения конфликтов.
11. Виды деятельности по управлению конфликтами.
12. Предпосылки разрешения конфликта. Алгоритм управления конфликтом. Принципы управления конфликтами. Факторы, влияющие на урегулирование конфликта.
13. Основные модели поведения личности в конфликте.
14. Технологии разрешения конфликтов.
15. Понятие и характеристики внутриличностного конфликта. Подходы к классификации внутриличностных конфликтов.

16. Теоретические подходы к природе внутриличностного конфликта.
17. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Положительные и отрицательные последствия внутриличностного конфликта.
18. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Механизмы защиты.
19. Понятие и особенности межличностного конфликта.
20. Механизмы поведения в межличностном конфликте.
21. Способы урегулирования межличностных конфликтов.
22. Особенности межгрупповых конфликтов.
23. Этапы управления межгрупповыми конфликтами.
24. Управление конфликтом как процесс.
25. Особенности переговорного процесса.
26. Участие третьей стороны в конфликте. Посредничество в конфликте.
27. Выбор формы критики. Критические оценки.
28. Требования к публичной критике

