

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 13.06.2024 09:20:58  
Уникальный программный ключ: e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bdfcf836

## Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

### Управление конфликтами и стрессами, 3 семестр

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Код, направление подготовки | 38.04.04 Государственное и муниципальное управление                  |
| Направленность (профиль)    | Управление и экономика в государственном и муниципальном секторе     |
| Форма обучения              | очное  |
| Кафедра-разработчик         | Государственного и муниципального управления и управления персоналом |
| Выпускающая кафедра         | Государственного и муниципального управления и управления персоналом |

### Типовые задания для контрольной работы:

#### Вариант I.

##### Задание 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.

##### Задание 2.

Составьте схему описания конкретного конфликта:

Описание непременно должно содержать как минимум следующие пункты:

- 1) описание развития ситуации (с чего все начиналось, как события разворачивались далее, на чем все закончилось или остановилось);
- 2) описание предмета взаимных притязаний участников;
- 3) описание участников (кто был участником ситуации).

##### Задание 3.

Дайте характеристику следующим понятиям:

Предмет и объект конфликтологии как науки. Методы исследования в конфликтологии.

#### Вариант II.

### **Задание 1.**

В каком-либо конфликте выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участников конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта

### **Задание 2.** Проанализируйте ситуацию «бухгалтер на двоих».

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

Так бухгалтер начата 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, которого 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.

### **Задание 3.**

Дайте характеристику следующим элементам конфликта: объективные элементы конфликта, личностные элементы конфликта

### **Типовые вопросы к зачету:**

1. Конфликтология, ее предмет и задачи. Понятие «конфликт».
2. Представления о конфликтах в древнем мире, в средние века и в раннее новое время.
3. Изучение конфликтов в XIX в. Взгляды Гегеля и Маркса на природу конфликтов.
4. Теория социал-дарвинизма. Ее подход к изучению конфликтов.
5. Функциональная теория конфликта. Социология конфликта Г.Зиммеля.
6. Развитие конфликтологических теорий в 1950-70е гг.
7. Проблемы современного развития научных исследований по конфликтологии за рубежом и в России.
8. Причины возникновения конфликта.
9. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
10. Прямые и косвенные участники конфликта.
11. Определение конфликта. Структура конфликта.
12. Двойственный характер функций конфликта.
13. Элементы конфликта.
14. Объект конфликта. Предмет конфликта.
15. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциал. Конфликтная ситуация.

16. Динамика конфликта. Постконфликтная ситуация.
17. Этапы и фазы конфликтной стадии.
18. Циклическое развитие конфликта.
19. Психологические компоненты конфликта.
20. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
21. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
22. Предмет конфликта.
23. Различные подходы к типологии конфликтов.
24. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
25. Межличностный конфликт. Общая характеристика.
26. Конфликт в малых социальных группах. Конфликт в организации. Общая характеристика.
27. Конфликт в больших социальных группах. Общая характеристика.
28. Политический конфликт. Общая характеристика.
29. Международный конфликт. Общая характеристика.
30. Типология международных конфликтов по их интенсивности.
31. Человеческий фактор в конфликте. Типы конфликтных личностей.
32. Феномены восприятия в условиях конфликта. Их роль в конфликте и его урегулировании.
33. Феномены, связанные с принятием решения в кризисной ситуации.
34. Основные стили поведения в конфликте.
35. Соперничество (борьба за победу) как стиль поведения в конфликте. Основные тактики соперничества.
36. Эскалация конфликта. Основные закономерности. Модели эскалации конфликта.
37. «Мертвая точка» и деэскалация конфликта. Переход к переговорам. Понятия переговорного пространства, «наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению».
38. Функции третьей стороны в конфликте. Основные задачи посредника.
39. Различные типы посредников.
40. Фактор нейтральности и беспристрастности посредника.
41. Консультативные и директивные роли посредника.
42. Проблемы прогнозирования и предотвращения конфликтов.
43. Организация управления конфликтами и стрессами
44. Управление нейтрализацией стрессов
45. Методы управления конфликтами
46. Факторы поведения человека
47. Групповые интересы и цели
48. Непосредственные причины конфликтов
49. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний
50. Роль коллектива в преодолении конфликтов
51. Правила ведения переговоров по спорным проблемам
52. Социальное партнерство
53. Методы профилактики конфликтов в организации
54. Примирительные процедуры при трудовых спорах
55. Забастовка — крайняя форма социально-трудового конфликта
56. Стили конфликтного поведения
57. Способы разрешения конфликтов