



Конфликтология.dor_БАК_25-020-Б

- 1 ... как вид деятельности — сложный процесс взаимодействия между людьми, направленный на обмен информацией, установление и развитие межличностных отношений, а также координацию совместных действий.
- 2 ... общение — это привычный формат взаимодействия, который происходит в личных или деловых разговорах.
- 3 ... общение — включает деловую переписку, сообщения, статьи и любые другие тексты.
- 4 ... общение выражается через язык тела, мимику, жесты и другие способы передачи смысла без слов.
- 5 ... общение стало особенно актуальным благодаря цифровым технологиям: сюда входят переписка в мессенджерах, видеозвонки, социальные сети и онлайн-конференции.
- 6 ... –столкновение интересов, взглядов, установок, стремлений личности
- 7 Конфликт между ... возникает, когда человек сталкивается с нормами, ценностями или ожиданиями коллектива, частью которого он является.
- 8 ... объяснял внутриличностные конфликты как борьбу между «Оно» (инстинктивными желаниями) и «Сверх-Я» (моральными нормами и требованиями).
- 9 Установите соответствие между функциями общения и их характеристиками:
- 10 Расположите стадии конфликта в верном порядке:
- 11 ... конфликтов — это процесс формирования и развития конфликта с точки зрения психологических механизмов, индивидуальных особенностей личности и влияния эмоций, восприятия и когнитивных процессов.
- 12 ... конфликта — это процесс его усиления, когда противостояние между сторонами становится все более напряженным.
- 13 Один из аналитических методов, применяемых в конфликтологии, —... принцип. Это метод, который помогает анализировать причины конфликтов, разделяя их на две противоположные категории.





- 14) ... — это совокупность факторов, повышающих вероятность возникновения конфликтных ситуаций.
- 15) ... поведение — это жесткое отстаивание своих интересов, включая давление, использование власти или принуждение.
- 16) ... конфронтация — несогласие проявляется завуалированно через сарказм, игнорирование или пассивно-агрессивное поведение.
- 17) — это ситуация, в которой столкновение интересов контролируется самими участниками или третьими лицами, направляясь в конструктивное русло.
- 18) ... период конфликта, когда возникает противоречие, но стороны еще не осознают его как конфликт.
- 19) Сопоставьте формы конфронтации с их уровнями и примерами:
- 20) В динамике конфликта можно выделить четыре периода, расположите их в верном порядке:
- 21) ...— это сфера, где люди взаимодействуют в условиях формальных и неформальных правил, конкуренции, распределения обязанностей и авторитета.
- 22) ... конфликт — разновидность социального конфликта, особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе социально-трудовых отношений.
- 23) ... — это не просто метод урегулирования споров, а полноценный процесс общения, направленный на поиск взаимовыгодных решений.
- 24) ... договор — правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей. Коллективный договор — это важнейший элемент организации трудовых отношений, правовая форма согласования интересов работодателя и работников. Содержание и структура коллективного договора определяются сторонами.
- 25) ... — способ мирного разрешения споров при помощи нейтрального посредника.
- 26) ...— независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.





- 27) Процесс медиации проводят Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 № ...-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
- 28) ... в конфликтологии рассматривается как уникальный институт человеческих взаимоотношений, где несколько людей взаимодействуют друг с другом длительное время, практически на протяжении всей своей жизни.
- 29) Сопоставьте функции трудовых конфликтов с их характеристиками:
- 30) Пять фаз процедуры медиации. Расположите их в верном порядке:
- 31) ... — это действия или слова, которые человек воспринимает как недоброжелательные, вызывающие напряжение в общении.
- 32) ... представляют собой те элементы общения, которые соответствуют потребностям собеседника и способствуют установлению хороших отношений.
- 33) ... благодетений — процесс, при котором усилия или помощь другого человека намеренно преуменьшаются.
- 34) ... — это скрытое психологическое воздействие на человека, группу или общество, направленное на то, чтобы заставить их принять нужные манипулятору решения, не осознавая внешнего влияния.
- 35) ... — это способность человека быть самим собой, осознавать и воплощать свои ценности и убеждения.
- 36) ...мир в общении — это состояние, при котором в процессе коммуникации не используются конфликтогенные действия, но и не достигается комфортный психологический климат.
- 37) ... конфликта — это целенаправленная деятельность компетентных лиц (органов, групп лиц), направленная на предвидение возникновения конфликтов в будущем, предсказание специфики и последствий их развития в перспективе.
- 38) Пути ... общения — это комплекс мероприятий, направленных на предотвращение, минимизацию и разрешение конфликтных ситуаций, а также на улучшение взаимопонимания и взаимодействия между людьми в процессе общения..
- 39) Сопоставьте методы деконфликтизации общения с их характеристиками:





- 40 Этапы пути к аутентичности. Расположи.:
- 41 ... линия коммуникативного поведения представляет собой последовательность действий, направленных на достижение гармонии в межличностных отношениях.
- 42 Психологический ... коммуникативного поведения партнёра — это процесс изучения первых впечатлений о партнёре по общению с целью понять его потребности, интересы, причины поведения и спрогнозировать дальнейшее поведение.
- 43 ... — люди открытые, активные, общительные. Они легко заводят знакомства, предпочитают вербальное общение, обладают высокой энергией и нуждаются в постоянном взаимодействии с окружающими.
- 44 ... — сдержанные, сосредоточенные на внутреннем мире. Они медленно устанавливают контакты, склонны к уединению, глубоко анализируют информацию перед тем, как высказать мнение.
- 45 ... — это способность понимать и разделять эмоции других людей.
- 46 ... — это стремление к контролю и управлению людьми. Проявляется в желании привлекать внимание, подчинять окружающих своей воле, не терпеть руководство со стороны.
- 47 ... — это склонность к ссорам и разногласиям.
- 48 Результат ... — глубокое и осознанное понимание его текущего эмоционального состояния, мотивации и возможных реакций в рамках взаимодействия.
- 49 Сопоставьте термины и определения:
- 50 Алгоритм экспресс-анализа. Расположи в верном порядке.
- 51 ... — это сложная форма взаимодействия между людьми, целью которой является стремление договориться о чём-либо.
- 52 Под ... переговорным стилем понимаются особенности национального характера и культуры, наиболее распространенные особенности мышления, восприятия и поведения, которые влияют на процесс подготовки и проведения переговоров.





- 53 ... стиль ведения переговоров — это совокупность профессиональных качеств, индивидуальных черт характера, образцов поведения и особенностей коммуникации, определяющих формы и методы взаимодействия личности с партнёрами по переговорам.
- 54 Современные политические психологи при построении портретов политических лидеров выделяют базовые характеристики личности, опираясь преимущественно на шесть традиционных психологических констант: я-концепция; ...; убеждения; стиль принятия решений; межличностные отношения; поведение в стрессовых ситуациях.
- 55 В современной теории переговоров широко известна типология личностных стилей голландского исследователя Виллема Мастенбрука. Он выделил четыре основных переговорных стиля: аналитико-агрессивный, гибко-агрессивный, этический,...
- 56 ... — это соглашение между сторонами конфликта, основанное на взаимных уступках и обоюдном желании прекратить спор.
- 57 MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) классифицирует людей по четырем дихотомиям: Экстраверсия (E) — Интроверсия (I), Сенсорика (S) — Интуиция (N), ..., Рациональность (J) — Иррациональность (P), что в итоге дает 16 уникальных типов личности.
- 58 Главная ... переговоров — найти общее решение, которое все участники сочтут оптимальным:
- 59 Сопоставьте верно группы типологий личности и характеристики:
- 60 Упорядочите этапы переговорного процесса как способа разрешения конфликтов:
- 61 ... — это общение между двумя или несколькими людьми в повседневных ситуациях.
- 62 ... общение — это взаимодействие с широкой аудиторией, например, через СМИ или социальные сети.
- 63 ... общение направлено на решение профессиональных вопросов, а групповое происходит в коллективах, где важно учитывать мнение и интересы нескольких участников.
- 64 Эффективное общение строится на нескольких важных компонентах: активном слушании, ..., аргументации и способности вести конструктивный диалог.





- 65 ... явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения
- 66 ... й тип личности— замкнутый, медлительный, серьезный. Ему сложно выражать эмоции, часто пребывает в подавленном состоянии, но отличается честностью и справедливостью.
- 67 Установите соответствие между типами конфликта и их характеристиками:
- 68 Расположите способы разрешения конфликта в порядке от наименее конструктивного к наиболее конструктивному:
- 69 Упорядочите уровни конфликта от самого простого к самому сложному:
- 70 Леонгард выделил 10 основных типов личности, каждый из которых обладает своими особенностями поведения и эмоционального реагирования. Установите соответствия:
- 71 ... конфликта — это процесс его изменения, который зависит как от внутренних механизмов, так и от внешних обстоятельств.
- 72 Конфликт заканчивается одним из четырех путей: разрешение; урегулирование; ...; трансформация в новый конфликт.
- 73 ... конфронтация — открытое противостояние с агрессией, обвинениями, принуждением; цель — победа над оппонентом
- 74 ... конфронтация — выражение несогласия уважительно и дипломатично, с ориентацией на компромисс.
- 75 Эскалация конфликта начинается с ... и продолжается до ослабления борьбы и перехода к завершению конфликта.
- 76 ... — это элементы общения, которые сближают, помогают установить лучший контакт и достичь понимания.
- 77 Сопоставьте типы конфронтации с их характеристиками:
- 78 Сопоставьте типы конфронтации с их последствиями:
- 79 Расположите стратегии управления конфронтацией в порядке их направленности (от избегания к активному решению):
- 80 Применению дихотомического анализа в урегулировании конфликтов происходит по следующему алгоритму. Расположите его верно:





- 81) ...— это столкновение противоположно направленных действий работников, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения.
- 82) ... конфликты — это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.
- 83) ... функция трудового конфликта. Конфликт влияет на эмоциональное состояние работников, может вызывать стресс, раздражительность и ухудшение психологического климата в коллективе.
- 84) В зависимости от структурного уровня организации субъектов, вовлеченных в трудовой конфликт, выделяются вертикальные и горизонтальные конфликты, межличностные и ...
- 85) ... конфликта — преувеличение конфликтующими сторонами значимости своих притязаний, последствий их нереализации;
- 86) ... — это совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии.
- 87) Различают несколько форм выражения недовольства и попыток разрешения противоречий. Сопоставьте верно.
- 88) Сопоставьте функции трудовых конфликтов с их обязанностями:
- 89) Расположите методы управления межличностными конфликтами в порядке от наиболее мягких к наиболее радикальным:
- 90) Расположите последовательность действий руководителя при разрешении конфликта между сотрудниками:
- 91) Например, обвинить собеседника — это конфликтоген, а взять ответственность на себя — ...
- 92) Взаимодействие можно условно разделить на три вида: конфликтогенное — провоцирует негативную реакцию и напряжение; нейтральное — не вызывает конфликта, но и не способствует сближению; ... — поддерживает позитивную коммуникацию.
- 93) Например, если человек упрекнул другого — это ..., если выразил понимание или предложил помощь — это синтон.
- 94) ... манипуляции — это тип социально-психологического воздействия на человека с целью изменить его поведение посредством скрытой, обманной или насильственной тактики.





- 95) ... Противоположность ... — аутентичность, то есть умение быть собой и принимать себя.
- 96) ... конфликта — это деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликтов, устранение разрушительных последствий конфликтов, а также их источников.
- 97) Установите последовательность этапов профилактики конфликтов:
- 98) Установите правильную последовательность этапов предотвращения конфликта:
- 99) Сопоставьте этапы профилактики конфликтного поведения с соответствующими действиями:
- 100) Сопоставьте типы конфликтов с их основными признаками:
- 101) ... — это состояние психики, при котором человек скован и напряжен, неуверен в себе. Проявляется нерешительностью, боязливостью, тихой речью, избеганием внимания, склонностью к замкнутости.
- 102) ... конфликт — это столкновение, возникающее в процессе общения между людьми. Проще говоря, это ситуация, когда два или более человека воспринимают происходящее как проблему, требующую немедленного решения.
- 103) Основой для возникновения межличностного конфликта является..., которое мешает общению или достижению личных целей.
- 104) Конфликт ... — когда интересы одного человека могут быть реализованы только за счет ущемления интересов другого.
- 105) ... — это повышенная чувствительность к критике, склонность видеть в словах других скрытый умысел.
- 106) ... состоит из обидчивости, вспыльчивости и подозрительности.
- 107) Установите соответствие между психотипами и их характеристиками:
- 108) Упорядочите этапы разработки стратегии коммуникативного поведения:
- 109) Расположите элементы тактического взаимодействия в правильном порядке:
- 110) Установите соответствия между психотипами и характеристиками:





- 111 ... — В переговорах существуют четыре способа подачи своей позиции: это открытие позиции, закрытие позиции, подчеркивание общности и подчеркивание...
- 112 ... стиль переговоров. Переговорщики сочетают гибкость с приверженностью традициям. Они меньше внимания уделяют подготовке, полагаясь на импровизацию, но строго соблюдают законы и правила. Их стиль общения ритуализирован: сдержанность, недосказанность и фразы вроде «мне кажется» помогают избегать конфронтации.
- 113 ... стиль переговоров. Переговорщики ценят элегантность даже в переговорах. Они тщательно готовятся, уделяя внимание деталям и риторике, но ведут диалог жестко, редко предлагая альтернативные варианты. Дедуктивная аргументация и акцент на принципы напоминают немецкий подход, но французы добавляют в процесс страсть: они не любят торг и давление, предпочитая убеждать красноречием.
- 114 ... стиль переговоров. Переговорщики превращают переговоры в искусство гармонии. Они избегают прямых отказов, заменяя «нет» кивками и уклончивыми фразами, что часто вводит иностранцев в заблуждение. Долгие обсуждения помогают установить доверие, а уступки партнера воспринимаются как знак уважения. Решения принимаются через консенсус, что замедляет процесс, но гарантирует стабильность.
- 115 ... функция переговоров — координация действий, например, выполнение договоренностей
- 116 ... функция переговоров — обмен мнениями без обязательств действовать вместе.
- 117 Гибкие переговорщики в MBTI и их характеристики: «политик», «энтузиаст», «хранитель» и «посредник». Установите соответствие:
- 118 Расположите основные стратегии ведения переговоров в порядке от наиболее конфронтационной к наиболее кооперативной:
- 119 Расположите тактические приёмы переговорного процесса в логической последовательности:
- 120 Жесткие переговорщики в MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) и их характеристики: «маршал», «администратор», «инспектор», «мастер». Установите соответствия:





- 121) Во время командного проекта между двумя сотрудниками возник конфликт из-за разных подходов к выполнению задачи. Один из них настаивает на строгом соблюдении инструкций, а другой предлагает гибкий и творческий подход. Напряжённость нарастает, и конфликт начинает мешать рабочему процессу. Как должен поступить руководитель, чтобы эффективно урегулировать ситуацию?
- 122) В образовательном учреждении между двумя преподавателями возник конфликт из-за распределения учебных часов. Один преподаватель утверждает, что ему необоснованно сократили нагрузку, в то время как другой считает перераспределение справедливым. Обстановка накаляется, и сотрудники начинают выражать недовольство руководству. Как должен действовать директор, чтобы урегулировать конфликт?
- 123) В отделе продаж компании возник конфликт между менеджером и его подчинёнными. Менеджер требует от сотрудников большей активности и увеличения числа клиентов, но команда считает, что текущие условия и ресурсы не позволяют выполнить поставленные задачи. Атмосфера в коллективе ухудшается, мотивация снижается. Как должен поступить менеджер, чтобы разрешить ситуацию?
- 124) В коллективе компании возник конфликт между двумя сотрудниками — Алексеем и Дмитрием. Алексей считает, что Дмитрий постоянно игнорирует его предложения и проявляет неуважение, перебивая его на собраниях. Дмитрий, в свою очередь, утверждает, что Алексей слишком эмоционален и принимает деловые споры близко к сердцу. Напряжённость нарастает, и это уже начинает сказываться на общей рабочей атмосфере. Как должен поступить руководитель, чтобы разрешить ситуацию?
- 125) Анна и Ирина — коллеги, которые раньше хорошо ладили, но в последнее время их общение стало напряжённым. Анна замечает, что Ирина стала более раздражительной и вспыльчивой в ответ на её просьбы. Анна предполагает, что Ирина испытывает стресс, но не знает, как правильно отреагировать. Какой из вариантов действий будет наиболее эффективным для предотвращения эскалации конфликта?





- 126) Пётр и Василий — соседи по комнате в общежитии. В последнее время между ними усилились разногласия: Пётр считает, что Василий слишком шумный и мешает ему готовиться к экзаменам, а Василий уверен, что Пётр придирается к нему без причины. Однажды конфликт перерос в серьёзную ссору, во время которой оба стали высказывать друг другу обиды, накопившиеся за долгое время. Как им следует разрешить ситуацию, чтобы не допустить дальнейшего ухудшения отношений?
- 127) В отделе продаж между Еленой и Виктором возник конфликт из-за разного подхода к работе с клиентами. Виктор предпочитает следовать строгому алгоритму работы, а Елена более гибко адаптирует свою стратегию под каждого клиента. Они часто спорят и обвиняют друг друга в неэффективности. Какой метод управления конфликтом будет наиболее результативным в данной ситуации?
- 128) Мария и Андрей — коллеги, которые часто конфликтуют из-за распределения обязанностей. Мария считает, что Андрей избегает сложных задач, а Андрей уверен, что Мария берёт на себя слишком много и предъявляет к нему завышенные требования. Это напряжение влияет на их продуктивность и атмосферу в коллективе. Какой метод управления конфликтом поможет снизить напряженность?
- 129) В коллективе IT-компании между программистами Александром и Игорем возник конфликт. Александр уверен, что работа должна выполняться строго по техническому заданию, а Игорь предпочитает предлагать нестандартные решения и отходить от первоначального плана. Их спор мешает реализации проекта. Какой метод управления конфликтом будет наиболее эффективным?
- 130) В коллективе между двумя сотрудниками — Олегом и Анной — часто возникают разногласия из-за различий в стилях общения. Олег прямолинеен и резок, а Анна предпочитает мягкие формулировки и избегает острых тем. Их споры начали мешать рабочему процессу. Какой способ деконфликтации общения поможет предотвратить дальнейшие конфликты?
- 131) На собрании рабочей группы сотрудники начали перебивать друг друга, критиковать чужие идеи и повышать голос. В результате обсуждение не привело к продуктивным решениям, а атмосфера накалилась. Какая стратегия профилактики конфликтного поведения могла бы заранее предотвратить такую ситуацию?





- 132) Молодой педагог в школе заметил, что между учениками часто возникают мелкие конфликты, связанные с непониманием друг друга и разными взглядами на общение. Это начало негативно сказываться на атмосфере в классе. Какой метод профилактики конфликтного поведения поможет предотвратить дальнейшие споры?
- 133) Руководитель компании ведёт переговоры с потенциальным партнёром. В ходе беседы партнёр начинает жёстко критиковать предложенные условия, что может привести к срыву переговоров. Какую стратегию коммуникативного поведения следует выбрать руководителю, чтобы сохранить диалог и достичь соглашения?
- 134) Во время публичного выступления докладчик заметил, что аудитория потеряла интерес: некоторые слушатели отвлеклись на телефоны, кто-то начал шептаться. Какую тактику коммуникативного поведения следует применить, чтобы вернуть внимание аудитории?
- 135) Два сотрудника обсуждают проект. Один из них придерживается логического подхода, аргументируя свои предложения фактами и данными, а второй — эмоционального, основываясь на интуиции и личных впечатлениях. В результате они не могут прийти к единому мнению. Какая стратегия коммуникативного поведения поможет им эффективно взаимодействовать?
- 136) Два отдела компании не могут договориться о распределении бюджета на следующий квартал. Руководители ведут переговоры, но каждая сторона настаивает на своём, отказываясь уступить. Конфликт усугубляется, и ситуация заходит в тупик. Какой подход к ведению переговоров поможет найти решение?
- 137) Во время деловых переговоров один из участников намеренно затягивает процесс, уклоняясь от конкретных решений и предлагая обсуждать второстепенные вопросы. Какую тактику ведения переговоров стоит применить, чтобы добиться продуктивного результата?
- 138) Во время переговоров один из участников использует агрессивную тактику: перебивает собеседника, эмоционально давит на него и настаивает на своей точке зрения. Что нужно сделать, чтобы снизить уровень конфронтации и вернуть переговоры в конструктивное русло?

