

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ФНС РОССИИ – ВОЛГА»



Утверждаю
И.о. ректора
«Академии ФНС ЛАБ – Волга»

И.В. Кожанова
«*И.В. Кожанова*» 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы»
по повышению квалификации

(объем 36 часов)

Рассмотрена
на заседании кафедры
психологии профессиональной
деятельности

Протокол № 11 от 24.12.2024

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН	6
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	6
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	7
Введение	7
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации	7
Практические задания	10
Методические рекомендации	10
Список литературы	12
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	13
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	13
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	14
Перечень вопросов, выносимых на экзамен	14
Примеры тестовых вопросов	14

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «**Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы**» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

• Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;

• Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

• Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

• Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

• Приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности к государственному образовательному стандартам высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) - Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 28.08.2020 № 59530).

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих Российской Федерации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы» является весьма актуальной и важной в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих Российской Федерации.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере психологии профессиональной деятельности, приобретения навыков применения современных технологий управления конфликтами, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в освоении широкого спектра психологических знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие **задачи**:

1. Овладеть навыками предупреждения и урегулирования конфликтов;
2. Выбирать эффективные стратегии поведения в конфликте;
3. Научиться управлять эмоциями в сложных ситуациях.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие Российской Федерации получают обновление знаний и совершенствование навыков управления конфликтами.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие Российской Федерации, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями.

Универсальные компетенции.

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах. Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.
- Осуществление индивидуальной и командной работы для решения профессиональных задач.

Общепрофессиональные компетенции.

- Реализация технологий разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.
- Выполнение профессиональных функций с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационной политики.
- Осуществление внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

Профессиональные компетенции

- Управление конфликтами.
- Установление и поддержание необходимых контактов, эффективное взаимодействие в ходе урегулирования конфликтов.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий Российской Федерации должен

знать:

- понятие, структуру и динамику конфликта;
- причины возникновения конфликтов в организации;
- техники эффективной коммуникации;
- техники восстановления ресурсного состояния;

уметь:

– выбирать эффективную стратегию поведения в конфликте;

– применять технологии управления конфликтами в практике профессиональной деятельности;

– договариваться в сложной ситуации;

– управлять уровнем напряженности в конфликтной ситуации;

владеть навыками:

- предотвращения конфликтов в организации;
- урегулирования конфликтов;

– эффективного поведения в конфликтной ситуации.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы»

Цель: *Освоение широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста*

Продолжительность обучения: 38 часов

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей*

Режим занятий: 2-8 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов					Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий				
			Лекции		практические занятия		
			Вебинары	Самостоятельное изучение	Вебинары	Самостоятельное изучение	
1	Конфликт: понятие, структура, динамика	5	1	4	0	0	зачет
2	Урегулирование конфликтов	14	0	8	2	4	зачет
3	Эффективные коммуникации как профилактика конфликтов	9	1	5	1	2	зачет
4	Управление эмоциями в конфликте	6	0	3	2	1	зачет
	Итоговая аттестация	2		2			экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	36	2	22	5	7	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2	
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	К	А	И

А- аудиторная и самостоятельная работа

И – итоговая аттестация

К – каникулы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы

(наименование учебной дисциплины/раздела)

Введение

Дисциплина «Эффективное управление конфликтами: стратегии и методы» является основной при обучении по одноименной программе.

В результате изучения данной дисциплины государственные гражданские служащие Российской Федерации получают обновление знаний по психологическим аспектам профессиональной деятельности, связанным с управлением конфликтами. Высокий уровень развития коммуникативной и конфликтологической компетентности, стрессоустойчивость позволит более эффективно выполнять свою работу.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.

В связи с этим *цель изучения данной дисциплины* состоит в освоении знаний и умений, связанных с управлением конфликтами, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

Планируемые результаты обучения

Государственные гражданские служащие Российской Федерации, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

Универсальные компетенции.

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах. Внутриорганизационные и межведомственные коммуникации.
- Осуществление индивидуальной и командной работы для решения профессиональных задач.

Общепрофессиональные компетенции.

- Реализация технологий разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.
- Выполнение профессиональных функций с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационной политики.

- Осуществление внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

Профессиональные компетенции

- Управление конфликтами.
- Установление и поддержание необходимых контактов, эффективное взаимодействие в ходе урегулирования конфликтов.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий Российской Федерации должен

знать:

- понятие, структуру и динамику конфликта;
- причины возникновения конфликтов в организации;
- техники эффективной коммуникации;
- техники восстановления ресурсного состояния;

уметь:

- выбирать эффективную стратегию поведения в конфликте;
- применять технологии управления конфликтами в практике профессиональной деятельности;
- договариваться в сложной ситуации;
- управлять уровнем напряженности в конфликтной ситуации;

владеть навыками:

- предотвращения конфликтов в организации;
- урегулирования конфликтов;
- эффективного поведения в конфликтной ситуации.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
1	Конфликт: понятие, структура, динамика	
1.1	Что такое конфликт? Почему возникают конфликты на работе?	<i>Вебинар/ Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
1.2	Структура и динамика конфликта	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
2	Урегулирование конфликтов	
2.1	Как выбрать эффективную стратегию поведения в конфликте	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
2.2	Технология разрешения конфликтов. Как вести себя в конфликтной ситуации	<i>Вебинар/ Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
2.3	Конфликтные личности и как с ними взаимодействовать	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
2.4	Медиативный подход к урегулированию конфликтов	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
3	Эффективные коммуникации как профилактика конфликтов	
3.1	Барьеры общения и как их преодолеть	<i>Вебинар/ Самостоятельное изучение</i>

		<i>(видеоуроки, электронные учебники)</i>
3.2	Техники эффективной коммуникации	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
3.3	Приемы слушания в профилактике и урегулировании конфликтов	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
4	Управление эмоциями в конфликте	
4.1	Эмоциональный интеллект и управление эмоциями	<i>Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>
4.2	Методы психоэмоциональной регуляции в конфликте	<i>Вебинар/ Самостоятельное изучение (видеоуроки, электронные учебники)</i>

Объем занятий по дисциплине – 34 часа (94,4% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1 Конфликт: понятие, структура, динамика

1.1 Что такое конфликт? Почему возникают конфликты на работе?

Понятие и признаки конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Объективные причины возникновения конфликтов. Причины конфликтов в организации.

1.2 Структура и динамика конфликта

Предмет конфликта. Конфликтная ситуация и инцидент. Участники конфликта. Действия участников конфликта. Динамика конфликта: предконфликтная, конфликтная и послеконфликтная ситуация.

2. Урегулирование конфликтов

2.1. Как выбрать эффективную стратегию поведения в конфликте

Стратегии поведения в конфликте: приспособление (уступка), компромисс, избегание (уход), сотрудничество, соперничество. Выбор эффективной стратегии поведения в зависимости от ситуации.

2.2. Технология разрешения конфликтов. Как вести себя в конфликтной ситуации

Условия и этапы разрешения конфликта. Уровни конфликта и их урегулирование. Приемы, снижающие и повышающие напряжение в конфликтных ситуациях.

2.3. Конфликтные личности и как с ними взаимодействовать

Конфликтное поведение. Типы конфликтных личностей. Стратегии взаимодействия с конфликтными личностями.

2.4. Медиативный подход к урегулированию конфликтов

Медиативный подход в разрешении конфликтов: понятие и специфика использования. Принципы медиации. Этапы урегулирования конфликта с использованием медиативного подхода. Возможности использования медиативного подхода в разрешении конфликтов.

3. Эффективные коммуникации как профилактика конфликтов

3.1. Барьеры общения и как их преодолеть.

Психологические барьеры в общении: понятие виды. Барьеры восприятия: эффекты восприятия и стереотипы. Приемы эффективной коммуникации. Техники преодоления смысловых барьеров в общении.

3.2. Техники эффективной коммуникации

Этапы коммуникации: задачи, условия эффективности. Техники установления контакта. Механизм формирования аттракции.

3.3. Приемы слушания в профилактике и урегулировании конфликтов

Виды слушания. Пассивное слушание как способ снижения напряжения в конфликтной ситуации. Приемы активного слушания: как понять оппонента.

4. Управление эмоциями в конфликте

4.1. Эмоциональный интеллект и управление эмоциями

Понятие и составляющие эмоционального интеллекта. Что значит «управлять эмоциями». Как эмоциональный интеллект помогает предотвратить и урегулировать конфликт. Приемы управления собственными эмоциями и эмоциями оппонента.

4.2. Методы психоэмоциональной регуляции в конфликте

Основные методы и техники снятия психоэмоционального напряжения. Диафрагмальное дыхание. Техника «Квадратное дыхание». Техника «Мышечной релаксации».

Практические задания

Задание 1.

Выделите причины возникновения конфликтов в коллективе. Как их предотвратить?

Задание 2.

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и развитие конфликта. Переформулируйте данные фразы в конструктивные высказывания, убрав из них оценку личности.

Задание 3.

На основании собственного практического опыта опишите три конфликтные ситуации и эффективные стратегии поведения в них.

Задание 4.

На основании собственного практического опыта приведите примеры барьеров в общении и их преодоление.

Задание 5.

Опишите три приема управления собственными эмоциями в конфликтной ситуации.

Методические рекомендации

Повышение квалификации государственных гражданских служащих Российской Федерации осуществляется с использованием дистанционных

образовательных технологий и электронного обучения.

В содержании обучения приоритет отдается комплексному и сбалансированному сочетанию теории и практики.

При составлении лекционного материала необходимо предусматривать наличие схем, таблиц, рисунков и других средств визуализации и структуризации учебного материала.

Лекционные занятия представлены в форме видеоуроков и электронных учебников. Продолжительность каждого видеоурока не более 20 минут.

На лекционных занятиях излагаются основные, важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практических заданий слушателями.

Практические учебные материалы подготовлены с применением активных методов обучения. Интерактивные учебники и тренажеры стимулируют познавательную деятельность слушателей с опорой на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит «присвоение» нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Обучение построено на самостоятельной работе слушателя, задания выполняются слушателями без непосредственного участия преподавателя, но обязательно с необходимой обратной связью. У слушателей всегда есть возможность задать вопрос и получить на него ответ посредством обращения в личном кабинете.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

– формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по определенному разделу дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль может осуществляться в форме промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с.
2. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
3. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022.- 288 с.
4. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
5. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с.
6. Джонс, Ф.М. Сказал, как отрезал: самые действенные фразы для влияния и убеждения/ Ф.М. Джонс. - М.: ЭКСМО, 2020. - 144 с.
7. Кениг, А.А. Разреши конфликт: почему полезно и не страшно спорить, ругаться и отстаивать свою точку зрения / А.А. Кениг. - М.: ЭКСМО, 2023. - 192 с.
8. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.
9. Крегер, О. Почему мы такие на работе? Как осознать наши различия и успешно работать вместе. 16 типов личности/ О. Крегер; Д. Тьюсен; Х. Ратледж. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 492 с.
10. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.
11. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.

12. Мартыянова, Л.М. Профайлинг в действии. Характеристика собеседника за 10 минут / Л.М. Мартыянова. - М.: АСТ, 2023. - 256 с.
13. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.
14. Пелехатый, М. Безжалостное НЛП. Как договариваться с недоговороспособными / М. Пелехатый; Е. Спирица. - СПб.: Питер, 2022. - 192 с.
15. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.
16. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
17. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с.
18. Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 384 с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации государственных гражданских служащих Российской Федерации осуществляется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических заданий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым темам.

Учебная база Академии оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Академии, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Академии.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы разрабатываются в соответствии с Положением о разработке тестовых вопросов для целей оценки степени и уровня освоения обучающимися дополнительных профессиональных программ, утвержденным ректором Академии.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Что такое конфликт?
2. Почему возникают конфликты на работе?
3. Структура и динамика конфликта.
4. Как выбрать эффективную стратегию поведения в конфликте.
5. Технология разрешения конфликтов. Как вести себя в конфликтной ситуации.
6. Медиативный подход к урегулированию конфликтов.
7. Барьеры общения и как их преодолеть.
8. Техники эффективной коммуникации.
9. Приемы слушания в профилактике и урегулировании конфликтов.
10. Эмоциональный интеллект и управление эмоциями.
11. Методы психоэмоциональной регуляции

Примеры тестовых вопросов

1. Конфликт - это...

- a) скрытое управление поведением партнера по общению
- b) воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением им права и времени отвечать на это воздействие
- c) сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств
- d) открытое или скрытое противостояние, столкновение двух или более участников взаимодействия, причинами которого являются

несовместимые интересы, потребности, ценности

2. **Искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации относится к причинам конфликта:**
 - a) объективным
 - b) организационно-управленческим
 - c) социально-психологическим
 - d) личностным
3. **К приемам снижения напряжения в конфликтных ситуациях относится:**
 - a) спокойный умеренный темп речи
 - b) перебивание партнера
 - c) подчеркивание различий
 - d) негативная оценка личности партнера
4. **К приемам повышения напряжения в конфликтных ситуациях относится:**
 - a) предоставление партнеру выговориться
 - b) подчеркивание значимости партнера
 - c) обращение к фактам
 - d) негативная оценка личности партнера
5. **Цель посредничества в конфликте –**
 - a) активация конфликта
 - b) стимуляция разрушительных тенденций противоборства
 - c) прекращение конфликта и достижение согласия между его участниками
 - d) подстрекательство конфликтного взаимодействия
6. **Когда Вы оказались не правы в конфликтной ситуации, какая стратегия поведения будет эффективной?**
 - a) соперничество
 - b) компромисс
 - c) сотрудничество
 - d) уступка (приспособление)

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова