Автономная некоммерческая организация высшего образования
**«Санкт-Петербургская юридическая академия»**

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

# Конфликтология

**Направление подготовки** 38.03.03 Управление персоналом

**Квалификация выпускника** Бакалавр

**Направленность (профиль)** Административно-управленческая и офисная деятельность

Санкт-Петербург
2026

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах**

| Индикаторы достижения компетенций | Планируемые результаты обучения |
|---|---|
| ИД.1 (УК-9) Определяет базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.<br>ИД.2 (УК-9) Демонстрирует способность применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах. | **Знает:**<br>**РО-1ИД-1 (УК-9)** основные исторические этапы, закономерности и особенности развития конфликтологии;<br>**РО-2ИД-1 (УК-9)** основные теоретические положения конфликтологии. |
| | **Умеет:**<br>**РО-3ИД-1 (УК-9)** осуществлять действия по защите чести и достоинства личности, прав и свободы человека и гражданина для профилактики, предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций.<br>**РО-4ИД-1 (УК-9)** принимать решения и совершать профессиональные действия в точном соответствии с законами. |
| | **Владеет:**<br>**РО-5ИД-1 (УК-9)** навыками защиты прав и свобод человека и гражданина, защиты чести и достоинства личности для профилактики, предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций;<br>**РО-6ИД-1 (УК-9)** навыками использования информации конфликтологии для преподавания специальных дисциплин на необходимом теоретическом и методическом уровне. |

## 2. Содержание оценочных средств для текущего контроля успеваемости

### 2.1. Типовые контрольные задания

**Тема 1. Введение в конфликтологию**

Задание 1. Подготовить сообщение и презентацию по тематике занятия:

Анализ основной базовой идеи конфликта.

Задание 2. Провести анализ понятия конфликта в юриспруденции.

**Тема 2. Межличностный и внутриличностный конфликт**

Задание 1. Провести анализ причин межличностных конфликтов.

Задание 2. Провести анализ технологий разрешения конфликтов в гражданско-правовой сфере.

Задание 3. Подготовить сообщение и презентацию по тематике занятия:

«Содержание действий выбора при внутриличностном конфликте».

Задание 4. Провести анализ конфликта мотивов личности.

Задание 5. Подготовить сообщение и презентацию по тематике занятия:

«Конфликтные личности. Признаки конфликтного поведения людей в общении».

Задание 6. Провести анализ различий в моделях поведения как фактора конфликтов.

Задание 7. Написать эссе по теме: «Субъективная и объективная неразрешимость ситуаций».

**Тема 3. Конфликты в организациях**

Задание 1. Провести анализ причин возникновения конфликтов в организациях.

Задание 2. Провести анализ и сравнительную оценку стратегий поведения в конфликте

Задание 3. Провести анализ и сравнение должностного и ролевого конфликта

Задание 4. Подготовить сообщение и презентацию по проблеме разрешение конфликтов в организации правовыми способами

Задание 5. Провести анализ и сравнение понятий конфликта и манипуляции.

Задание 6. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Личностные особенности человека, склонного к межличностным конфликтам»

Задание 7. Написать эссе по теме: «Выигрыш и проигрыш в конфликте»

Задание 8. Решить ситуационную задачу

В рамках гражданского спора решается вопрос о порядке встреч малолетнего Г. с отцом. Каждая из сторон (мать и отец) предлагает собственный порядок встреч.

ВОПРОС: Является ли ситуация конфликтной? Почему? Каким образом необходимо решить спор в данной ситуации?

Задание 9. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Психологические аспекты конфликта».

Задание 10. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Конфликты в досудебной практике».

**Тема 4. Искусство переговоров в конфликтных ситуациях**

Задание 1. Провести анализ психологической структуры феномена переговоров.

Задание 2. Подготовить сообщение и презентацию по проблематике аспектов в переговорах: коммуникативного, перцептивного, интерактивного.

Задание 3. Подготовить сообщение и презентацию по теме:

«Конфликтная» природа некоторых видов юридической деятельности.

**Тема 5. Диагностика и управление конфликтом**

Задание 1. Подготовить сообщение и презентацию по теме:

Технологии предупреждения конфликтов

Задание 2. Провести анализ технологий разрешения конфликтов в гражданско-правовой сфере.

Задание 3. Написать эссе по теме: «Использование аргументов в процессе конфликта».

Задание 4. Подготовить сообщение и презентацию по теме:

Технологии управления конфликтом в юриспруденции

Задание 5. Подготовить сообщение и презентацию по теме: Послеконфликтное поведение

Задание 6. Написать эссе по теме: «Конфликты на разных управленческих уровнях»

Задание 7. Провести анализ особенностей и принципов работы конфликтолога.

Задание 8. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Конфликт в ювенальной юстиции».

Задание 9. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Особенности понятия юридического конфликта».

Задание 10. Написать эссе по теме: «Конфликты в адвокатской практике»

Задание 11. Подготовить доклад и презентацию по теме: «Разрешение конфликтов в организации правовыми способами».

**2.2. Примерный перечень тем докладов, рефератов, презентаций**

1. Общее представление о конфликте.
2. Структурные компоненты конфликта.
3. Требования к участникам переговоров в ситуации конфликта.
4. Регуляция психологической атмосферы и налаживание контакта в конфликте.
5. Общий подход к анализу невербального и вербального поведения участников конфликта.
6. Причины внутриличностных конфликтов.
7. Субъективная и объективная неразрешимость внутриличностных конфликтов.

8. Источники конфликтов в организациях.
9. Техники ведения переговорного процесса.
10. Техника слушания в переговорах.
11. Жесткий стиль в переговорах.
12. Мягкий стиль в переговорах.
13. Торговый стиль в переговорах.
14. Сотруднический стиль в переговорах.
15. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.
16. Характеристика основных фаз конфликта.
17. Способы разрешения конфликтов.
18. Способы выхода из конфликта.
19. Регуляция психологической атмосферы и налаживание контакта.
20. Техника слушания в переговорах.
21. Жесткий стиль в переговорах.
22. Мягкий стиль в переговорах.
23. Торговый стиль в переговорах.
24. Сотруднический стиль в переговорах.
25. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.
26. Конфликт в юридической деятельности.
27. Психологические особенности юриста, снижающие риск возникновения конфликтных ситуаций.
28. Риск возникновения конфликтов в различных областях юридической деятельности.
29. Адвокатская деятельность с точки зрения конфликтного поведения.
30. Регуляция психологической атмосферы и налаживание контактов конфликте.

### 3. Задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

**Перечень вопросов к зачету.**

1. Понятие конфликта в психологии.
2. Структура конфликта.
3. Основные элементы структуры конфликта.
4. Содержание конфликта.
5. Характеристика основных фаз конфликта.
6. Постулаты конфликта.
7. Функции конфликта.
8. Общее понятие о конфликтной ситуации.
9. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
10. Причины межличностных конфликтов.
11. Причины внутри личностных конфликтов.
12. Вербальный и невербальный компонент поведения в конфликте.
13. Источники конфликтов в организациях.
14. Основные типы конфликтов в организациях.
15. Профилактика конфликтов в организациях.
16. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
17. Сущность управления конфликтом.
18. Стили поведения в переговорном процессе.
19. Должностной и ролевой конфликт.
20. Кодекс поведения в конфликте.
21. Сущность конфликта и связь его с профессиональной деятельностью юриста, функции конфликта.
22. Требования к участнику переговоров.
23. Способы разрешения конфликтов.
24. Способы выхода из конфликта.
25. Динамика конфликта.
26. Понятие юридического конфликта.

27. Причины конфликтов в межличностных отношениях.
28. Особенности протекания конфликтов в разных сферах жизнедеятельности общества.
29. Классификация конфликтов.
30. Виды конфликтов.
31. Признаки конфликтов.
32. Роль обмена информацией в разрешении конфликта.
33. Конфликт и манипуляция.
34. Особенности межличностных конфликтов
35. Принятие и реализация решений в конфликте.
36. Барьеры общения.
37. Личностная основа конфликтов.
38. Причины конфликтов в организации.
39. Основные конфликтогенные сферы коллективной деятельности в организации.
40. Согласованность взаимоотношений членов коллектива в организации.
41. Целевое единство членов коллектива в организации.
42. Ценностное единство членов коллектива в организации.
43. Понятия должностного и ролевого конфликта в организации.
44. Профилактика конфликтов в организации.
45. Управление конфликтом в организации.
46. Способы разрешения конфликтов в организации.
47. Роль конфликта в формировании служебной карьеры.
48. Кодекс поведения в конфликте.
49. Психологическая структура феномена переговоров.
50. Определения понятия принципиальные переговоры.
51. Требования к участнику переговоров.
52. Фазы переговоров.
53. Коммуникативный, перцептивный, интерактивный аспекты переговоров.
54. Переговоры в конфликтных ситуациях.
55. Переговорные стили.
56. Способы выхода из конфликта.
57. Основные формы завершения конфликта.
58. Выигрыш и проигрыш в конфликте.
59. Выбор способов управления конфликтом.
60. Способы управления конфликтом: рефлексивное управление.
61. Способы управления конфликтом: метод информирования.
62. Способы управления конфликтом: управление через коллективный интеллектуально-волевой комплекс.
63. Способы управления конфликтом: поэтапное снятие конфликта на личном уровне.
64. Способы управления конфликтом: управление через ограничение ресурсов сторон.
65. Способы управления конфликтом: способ переговоров.
66. Способы управления конфликтом: рефлексивное привлечение посредников.
67. Причины конфликтов в организации.
68. Технологии предупреждения конфликтов
69. Технологии управления конфликтом в юриспруденции
70. Послеконфликтное поведение

## 4. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценки результатов промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме зачёта применяется двухбалльная шкала оценивания: «зачтено» и «не зачтено».

**Зачет. Критерии выставления оценок**

При выставлении результата зачёта учитываются полнота и правильность освоения теоретического материала, понимание основных понятий и закономерностей дисциплины, логичность и последовательность изложения, владение профессиональной терминологией,

способность применять полученные знания и умения при решении практико-ориентированных задач, самостоятельность выполнения заданий, а также степень достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций.

Результат «зачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- усвоил основное содержание учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, и демонстрирует знание основных понятий, определений, принципов, методов и закономерностей;
- понимает сущность изучаемых процессов и явлений, способен объяснять взаимосвязи между основными положениями дисциплины;
- правильно раскрывает содержание поставленных вопросов, излагает материал последовательно, логично и с использованием соответствующей профессиональной терминологии;
- способен выделять главное в изученном материале, проводить анализ информации, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать выводы и аргументировать свою позицию;
- демонстрирует умение применять полученные теоретические знания при решении типовых учебных и практико-ориентированных задач;
- владеет основными методами, приёмами и инструментами, необходимыми для выполнения заданий;
- выполняет предложенные задания в целом правильно, соблюдая основные требования к содержанию, структуре и оформлению результатов;
- способен самостоятельно выполнять основные этапы задания, при необходимости используя уточняющие вопросы или рекомендации преподавателя;
- допускает отдельные неточности, неполноту отдельных ответов либо несущественные ошибки, которые не искажают основного содержания материала и могут быть исправлены самостоятельно или после уточняющих вопросов преподавателя;
- демонстрирует достижение планируемых результатов обучения и сформированность компетенций на уровне не ниже минимально допустимого.

Результат «зачтено» может быть выставлен как при полном и глубоком освоении материала, так и при освоении его на минимально достаточном уровне, если обучающийся правильно раскрывает основные положения дисциплины, способен выполнять предусмотренные программой типовые задания и демонстрирует достижение установленных результатов обучения.

Результат «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- не усвоил значительную часть основного учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины;
- не знает либо неправильно раскрывает основные понятия, определения, принципы, методы и закономерности дисциплины;
- допускает существенные фактические и содержательные ошибки, искажающие смысл основных положений учебного материала;
- не понимает взаимосвязей между основными понятиями, процессами и явлениями;
- излагает материал фрагментарно, непоследовательно, не может выделить главное и сформулировать обоснованные выводы;
- не владеет необходимой профессиональной терминологией либо систематически использует её неправильно;
- не способен применить полученные знания при решении типовых учебных и практико-ориентированных задач;
- допускает принципиальные ошибки при выборе методов, способов решения задач, использовании инструментов или интерпретации результатов;
- не может самостоятельно выполнить основные этапы предложенного задания даже после дополнительных разъяснений и наводящих вопросов преподавателя;
- не способен объяснить последовательность выполнения задания, обосновать полученные результаты и оценить их правильность;

• не устраняет существенные ошибки после дополнительных вопросов и разъяснений преподавателя;

• не демонстрирует достижение планируемых результатов обучения и минимально необходимого уровня сформированности компетенций.

Результат «не зачтено» выставляется в случае, если выявленные пробелы в знаниях, умениях и навыках носят существенный характер и не позволяют признать планируемые результаты обучения по дисциплине достигнутыми.

Порядок принятия решения о выставлении результата зачёта

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта преподаватель оценивает результаты освоения дисциплины в совокупности, с учётом ответов обучающегося на теоретические вопросы, результатов выполнения практико-ориентированных заданий и иных оценочных мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Отдельные неточности и несущественные ошибки не являются самостоятельным основанием для выставления результата «не зачтено», если обучающийся в целом демонстрирует необходимый уровень знаний, умений и сформированности компетенций.

Наличие существенных пробелов в освоении основного содержания дисциплины, принципиальных ошибок и неспособность выполнить типовые задания свидетельствуют о недостижении минимально необходимого уровня освоения дисциплины и являются основанием для выставления результата «не зачтено».

Результат промежуточной аттестации фиксируется в форме «зачтено» или «не зачтено» в соответствии с установленным в образовательной организации порядком проведения промежуточной аттестации.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации в форме тестирования

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием двухбалльной шкалы оценивания («зачтено», «не зачтено») оценка результатов осуществляется следующим образом:

• «Зачтено» выставляется обучающемуся, правильно выполнившему не менее 60 % тестовых заданий. Данный результат свидетельствует о достижении минимально необходимого уровня освоения содержания дисциплины и сформированности оцениваемых компетенций.

• «Не зачтено» выставляется обучающемуся, правильно выполнившему менее 60 % тестовых заданий. Данный результат свидетельствует о недостаточном уровне освоения содержания дисциплины и недостижении минимально необходимых результатов обучения.

Процент правильно выполненных тестовых заданий определяется как отношение количества правильно выполненных заданий к общему количеству тестовых заданий, предъявленных обучающемуся, умноженное на 100 %.

Если тестовые задания имеют различный вес или предусматривают частичное начисление баллов, результат определяется как отношение суммы набранных баллов к максимально возможной сумме баллов, умноженное на 100 %.

При определении итогового результата тестирования применяется установленная шкала оценивания. Значение 60 % включается в диапазон результата «зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

• необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

• необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

## 5. Задания для диагностической работы (количество 20)

**Вопрос 1:**

Выберете правильный ответ:

**Предметом конфликтологии являются:**

1закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

2 причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

3 предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

Ответ:1

**Вопрос 2:**

Продолжите предложение:

**Конфликтология как наука возникла……..:**

1 социологии и психологии;

2 философии и политологии;

3 педагогики и культурологии.

Ответ:1

**Вопрос 3:**

Выберите правильный ответ:

**Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:**

1. информационная
2. профилактическая;
3. сигнальная.

Ответ: информационная

**Вопрос 4:**

Выберите правильный ответ:

**Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?**

**а)психология**

б)медицина

в)политология

г) все варианты верны

Ответ: а

**Вопрос 5:**

Дополните предложение:

**Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации»-это**:

Ответ: Религия

**Вопрос 6:**

Выберите прав ильный ответ:

**Когда был создан Первый международный центр разрешения конфликтов?**

а) в 1972 г. в США

б) в 1986 г. в Австралии

в) в 1989 г. в Германии

г) в 1985 г. Швейцарии

д) в 1992 г. в России

Ответ: Б

**Вопрос 7:**

**Перечислите признаки конфликта.**

Ответ: Биполярность, Активность, Субъекты

**Вопрос 8:**

Выберите правильный ответ:
**Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:**
- маргиналом;
- еретиком;
- медиатором.
Ответ: маргиналом

**Вопрос 9:**
Перечислите переговорные стили.
Ответ: -Авторитарный (конкурентный) стиль
- Демократический стиль
- Проблемно-целевой стиль
- Неформальный стиль.

**Вопрос 10:**
Дополните предложение
……. — это препятствия, которые мешают людям обмениваться информацией и понимать друг друга. Они снижают эффективность коммуникации, вызывают напряжение и отрицательные переживания, часто становятся причиной конфликтов.
Ответ: Барьеры общения

**Вопрос 11:**
Перечислите несколько кодексов поведения в конфликте:
Ответ: Показывать заинтересованность,
Не давать отрицательных оценок
Держаться в позиции «на равных»
Не бояться извиниться
и т д

**Вопрос 12:**
Дополните выражение:
Завершение конфликта с помощью третьей стороны осуществляется через…….. Завершение конфликта с помощью третьей стороны
Ответ: **посредничество**

**Вопрос 13:**
Выберите правильный ответ:
Какие этапы включает в себя послеконфликтное поведение:
1 Частичная нормализация отношений
2 Полная нормализация отношений
1. Не пришли к полному взаимопониманию
Ответ:1,2

**Вопрос 14:**
Каковы причины возникновения конфликтов?
**Примерный ответ:**
Некоторые причины возникновения конфликтов:
1. Различие интересов и целей сторон.
2. Недостаток коммуникации и недопонимание.
3. Личные особенности и эмоциональные факторы.
4. Ролевые и статусные противоречия
5. Социальные противоречия.

**Вопрос 15:**

Схема развития конфликта

**Примерный ответ:**

1. Предконфликтная стадия. Между людьми накапливаются противоречия. Стороны осознают, что между ними существуют разногласия, формируют стратегию своего поведения.

2. Конфликтная стадия. Начинается с инцидента — конкретного случая, который даёт толчок активной фазе конфликта. Противоречия проявляются в открытой форме, стороны могут прибегать к оскорблениям и физической силе.

3. Послеконфликтная (постконфликтная) стадия. Конфликт разрешается, одна или обе стороны извлекают полную или частичную выгоду.

**Вопрос 16:**

Методики анализа конфликта

**Примерный ответ:**

В конфликтологии используются разные методики анализа конфликтов, которые могут быть теоретическими, эмпирическими и математическими. Приоритетность метода зависит от вида конфликта: например, для межличностного конфликта доминируют социально-психологические методы, при анализе конфликтов между крупными социальными группами — социологические и политологические приёмы.

**Вопрос 17:**

Стратегия компромисса в конфликте

**Примерный ответ:**

Стратегия компромисса в конфликте предполагает совместно найденное решение, удовлетворяющее обе стороны. При компромиссе каждая из сторон в какой-то мере отказывается от первоначальных требований, идя на уступки оппоненту. При этом это взаимный и добровольный процесс, без силового давления.

**Вопрос 18:**

Предмет конфликтологии

**Примерный ответ:**

Предмет конфликтологии — закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также способы, приёмы и принципы управления ими.

**Вопрос 19:**

Типы конфликтных личностей

**Примерный ответ:**

В психологии выделяют несколько типов конфликтных личностей, каждый из которых обладает характерными чертами и стратегиями поведения. Выделяют агрессивный, пассивно-агрессивный, манипулятивный и избегающий типы.

**Вопрос 20:**

Межгрупповые конфликты

**Примерный ответ:**

Межгрупповые конфликты — это разновидность социальных конфликтов, в которых в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы. Такие конфликты могут происходить между малыми, большими (религиозными, классовыми, этническими и др.), формальными и неформальными группами.