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

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтология

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Информационно-аналитическое сопровождение управленческой деятельности

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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД.2 (УК-3) Осуществляет социальное взаимодействие и конструктивно участвует в достижении командного результата.	**Знает:** **РО-1ИД-2(УК-3)** принципы социального взаимодействия, распределения ролей и организации командной работы;
	Умеет: **РО-2ИД-2(УК-3)** определять свою роль в команде, взаимодействовать с участниками и координировать совместную деятельность;
	Владеет: **РО-3ИД-2(УК-3)** навыками конструктивного взаимодействия и командной работы.

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.

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

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.