**Контрольні питання з курсу «Соціологія конфлікту» до екзамену.**

1. Об‘єкт, предмет дослідження та функції соціології конфлікту.
2. Теоретичний фундамент виникнення соціології конфлікту.
3. Зв’язок соціології конфлікту та її з іншими науками.
4. Методи (загальні й спеціальні), принципи і підходи в дослідженні конфліктів.
5. Понятійний апарат соціології конфлікту.
6. Сутність та структура конфлікту.
7. Суб‘єкти і об‘єкти конфлікту.
8. Функції конфлікту.
9. Межі та масштаб конфлікту.
10. Предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту.
11. Класифікація конфліктів.
12. Потенційний, істинний, хибний конфлікт.
13. Реалістичний та нереалістчний конфлікт.
14. Внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий конфлікт
15. Необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
16. Джерела соціальних конфліктів.
17. Об’єктивні і суб’єктивні фактори конфлікту.
18. Рушійні сили конфлікту.
19. Типові причини виникнення конфліктів.
20. Мотивація конфліктантів.
21. Стадії розвитку конфлікту.
22. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
23. Ескалація конфлікту.
24. Реверсія конфлікту.
25. Форми, результати й критерії вичерпаності конфлікту.
26. Основні стратегії конфліктної поведінки.
27. Тактики поведінки в конфлікті.
28. Аналіз суб’єктів — учасників конфліктів.
29. Характеристика суб’єктів — учасників конфлікту.
30. Суб’єктивно-психологічні риси і «типи» конфлікт антів.
31. Соціальні «ролі» учасників конфлікту.
32. Моделі поведінки людини в конфлікті.
33. Економічний конфлікт.
34. Політичний конфлікт.
35. Правовий конфлікт.
36. Конфлікти духовно-культурної сфери.
37. Релігійні конфлікти.
38. Міжнаціональні конфлікти.
39. Трудовий конфлікт.
40. Класифікація виробничих конфліктів.
41. Соціально-професійний конфлікт.
42. Професійне вигорання працівника.
43. Адміністративний конфлікт.
44. Конфлікти в соціальних організаціях: поняття, види.
45. Причини виникнення конфліктів в організації.
46. Конфлікт між працівником і колективом.
47. Конфлікт між керівником і підлеглими.
48. Міжгрупові конфлікти в організації.
49. Позитивні та негативні наслідки конфліктів в організації.
50. Інноваційні конфлікти.
51. Типологія конфліктних працівників в організації.
52. Сімейно-побутові конфлікти.
53. Глобальні конфлікти цивілізації.
54. Процес діагностики конфлікту.
55. Рівні прояву конфліктів.
56. Управління конфліктною ситуацією.
57. Принципи конструктивного вирішення конфлікту.
58. Попередження конфліктів.
59. Розв’язання конфліктів: правила, етапи та технології.
60. Типові помилки при розв’язанні конфліктів.
61. Картографія конфлікту Х.Корнеліуса – Ш.Фейра.
62. Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів.
63. Характерні ознаки прояву конфлікту.
64. Переговори, дискусії, дебати як засоби врегулювання конфліктів.
65. Посередництво у врегулюванні конфліктів.
66. Сутність та напрями запобігання конфліктам.
67. Передумови успіху та труднощі у запобіганні конфліктам

**Тестові завдання для проведення модульного контролю по курсу «Соціологія конфлікту»**

**Приблизний тест з соціології конфлікту для контролю знань студентів**

**1.Слово “конфлікт” перекладається з латинської мови:**

а) зіткнення;

б) конфронтація;

в) суперечність.

**2.Основним змістом конфлікту є:**

 а) зіткнення інтересів;

б) зіткнення потреб;

в) конфліктна взаємодія.

**3.Під функцією конфлікту розуміють:**

 а) роль, яку виконує конфлікт щодо суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій;

б) суб’єктивну оцінку поведінки партнера як неприпустиму;

в) природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності

**4.Чинниками виникнення конфліктів є:**

 а) соціальні суперечності; несправедливий розподіл значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ;

б) соціальні, політичні, економічні, ідеологічні;

в) організаційно-управлінські, соціально-психологічні, особистісні.

**5.Предмет конфлікту — це:**

а) галузь наукового знання про природу, причини, види і динаміку конфліктів, методи їх попередження і способи їх вирішення;

б) те, через що виникає конфлікт, об’єктивно існуюча або сприймана як така проблема, суперечність, заради вирішення якої сторони і вступають у конфлікт;

в) конкретна причина, мотивація, рушійна сила конфлікту. Це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип і т. ін.) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користуванню якої прагнуть обидва опоненти. Умовою конфлікту є домагання однієї зі сторін на неподільність об’єкта, володіння ним

**6.Об’єкт конфлікту — це:**

а) галузь наукового знання про природу, причини, види і динаміку конфліктів, методи їх попередження і способи їх вирішення;

б) те, через що виникає конфлікт, об’єктивно існуюча або сприймана як така проблема, суперечність, заради вирішення якої сторони і вступають у конфлікт;

в) конкретна причина, мотивація, рушійна сила конфлікту. Це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип і так далі) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користування якої прагнуть обидва опоненти. Умовою конфлікту є домагання однієї зі сторін на неподільність об’єкта, володіння ним.

**7.Якщо у конфліктній ситуації беруть участь більше ніж дві сторони, конфлікт називається:**

а) простим;

б) багатобічним;

в) множинним.

**8.Ролі тих, хто явно або неявно підтримує учасників конфлікту класифікують як**:

а) прямих і активних учасників;

б) непрямих і допоміжних учасників;

в) ініціатор і жертва.

**9.Динамічні характеристики конфлікту — це:**

 а) певна сукупність прав та обов’язків;

б) усі зміни, що відбуваються у конфлікті, усі особливості розвитку даного процесу;

в) позиція, займана однією із сторін стосовно протимежної сторони.

**10.Стратегія та тактика поведінки в конфлікті співвідносяться між собою:**

а) тактика — це спосіб реалізації стратегії;

 б) стратегія — це спосіб реалізації тактик;

в) стратегія та тактика — незалежні одна від одної категорії.

**11.Стадія виникнення об’єктивної конфліктної ситуації є:**

 а) відкритою;

б) латентною (прихованою);

в) може бути і відкритою, і прихованою.

**12.За сферами прояву конфлікти поділяються на:**

а) локальні, регіональні, глобальні;

б) політичні, економічні, міжнародні, екологічні, ідеологічні, релігійні та ін.;

в) внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові.

**13.Політичні конфлікти можуть виходити за межі демократичних форм**:

а) так, вони завжди виходять за межі цих форм;

б) так, але за певних умов;

в) ні, не можуть.

**14.Чи можуть ідеологічні конфлікти виникати на рівні великих соціальних груп:**

 а) можуть;

 б) не можуть, оскільки виникають лише на рівні малих соціальних груп;

в) не можуть, оскільки виникають лише між окремими особами

**15.Конфлікти, які характеризуються вкрай негативним відношенням сторін:**

а) бурхливі конфлікти;

б) гострі довготривалі конфлікти;

в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно.

**16.Конфлікти, в яких активною є лише одна зі сторін, а інша уникає конфронтації:**

а) гострі довготривалі конфлікти;

б) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно;

в) слабовиражені конфлікти, що протікають швидко

**17.За масштабом конфлікти поділяються на:**

а) внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові;

б) міжнаціональні, соціальні, політичні;

 в) локальні, регіональні, глобальні.

**18.Взаємозалежність регулювання та управління конфліктами:**

а) регулювання та управління є складовими частинами розв’язання конфлікту;

б) управління є складовою частиною регулювання;

в) регулювання є складовою частиною управління.

**19.За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:**

а) лише конструктивний характер;

б) лише деструктивний характер;

в) конструктивний і деструктивний характер.

**20.Конфлікти з деструктивним характером — небезпечні:**

а) так;

б) так, але лише за певних умов;

в) ні

**21.Діагностика конфлікту — це:**

а) комплекс заходів, спрямований на розпалювання, загострення конфлікту;

 б) комплекс заходів, спрямований на з’ясування причин наявного конфлікту, його спрямованості та тенденцій розвитку;

в) вплив на конфлікт з метою його ослаблення й обмеження, спрямування динаміки конфлікту до розв’язання.

**22.Серед технологій врегулювання конфліктів виокремлюють**:

а) управлінські;

б) інформаційні;

в) аналітичні.

**23.Психологічні сигнали конфлікту:**

 а) дискомфорт, непорозуміння, напруга, криза;

б) передконфліктна стадія, інцидент, ескалація конфлікту, збалансована протидія, завершення конфлікту, постконфліктна стадія;

в) усі зміни, що відбуваються в конфлікті, усі особливості розвитку даного процесу.

**24.Однією з форм редукції конфлікту є:**

а) спрощення елементів конфліктної ситуації, редукція від складного до простого, відсутність аналізу;

б) незгода (розбіжність думок); спірна ситуація (ідейне протиборство); напруженість (насторожене очікування недружніх дій); ворожість (неприязнь);

в) суперництво (конкуренція за визначеними правилами); агресивність (окремі ворожі дії); насильство (обмежена сфера крайнього протиборства); війна (необмежений спектр вживаних засобів боротьби).

**25.Ескалація конфлікту — це:**

а) розвиток конфлікту, що прогресує в часі; загострення протиборства, при якому подальші руйнівні дії опонентів значно інтенсивніші ніж попередні;

б) незгода (розбіжність думок); спірна ситуація (ідейне протиборство); напруженість (насторожене очікування недружніх дій); ворожість (неприязнь);

в) суперництво (конкуренція за визначеними правилами); агресивність (окремі ворожі дії); насильство (обмежена сфера крайнього протиборства); війна (необмежений спектр вживаних засобів боротьби).

**26.Підбурювач, провокатор — це:**

 а) ініціатор конфлікту;

б) жертва;

в) непрямий учасник.

**27.Посередник, медіатор, суддя — це:**

а) ініціатор конфлікту;

б) жертва;

в) непрямий учасник конфлікту.

**28.За спрямованістю дій і розподілом повноважень виокремлюють:**

а) конфлікти “по вертикалі” і конфлікти “по горизонталі”;

 б) побутові; сімейні; трудові; військові; учбово-педагогічні і інші;

в) ресурсні; статусний — ролеві; соціокультурні; ідеологічні і ін.

**29.Специфіка внутрішньоособистісного конфлікту полягає**:

а) у виникненні групових взаємин у середовищі (конфлікти між особистістю і групою);

б) у зіткненні суперечностей між особами;

в) у відсутності суб’єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

**30.За К. Томасом і Р. Килменна розрізняють такі стилі поведінки в конфлікті:**

а) ухилення, пристосування, конфронтація, співпраця, компроміс;

б) інцидент, ескалація конфлікту, збалансована протидія, завершення конфлікту;

в) суперництво (конкуренція за визначеними правилами); агресивність (окремі ворожі дії); насильство (обмежена сфера крайнього протиборства); війна (необмежений спектр вживаних засобів боротьби).

**31.Ухилення — це**:

а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням отримати перемогу над суперником;

б) індивідуальна або групова поведінка, спрямована на нанесення фізичного або психологічного збитку іншій людині або соціальній групі;

в) пасивність не співпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**32.Міжособистісні конфлікти — це:**

а) конфлікти між особистістю і групою;

б) зіткнення суперечностей між особами;

в) відсутність суб’єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

**33.Змістом рольових конфліктів є:**

а) неможливість реалізації внутрішньої необхідності свого життя (мотивів, прагнень, цінностей і т. ін.);

б) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;

в) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище

**34.Змістом когнітивних конфліктів є:**

а) неможливість реалізації внутрішньої необхідності свого життя (мотивів, прагнень, цінностей і т. ін.);

б) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;

 в) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище.

**35. Змістом мотиваційних конфліктів є:**

а) неможливість реалізації внутрішньої необхідності свого життя (мотивів, прагнень, цінностей і т. ін.);

б) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;

в) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище.

**36.Адекватному сприйняттю однією людиною іншої заважають**:

а) стереотипи, існуючі установки, непорозуміння; міжособистісна несумісність;

б) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;

в) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище

**37.Один із способів розв’язання конфліктів дає змогу сторонам дійти такої згоди, яка задовольнятиме кожну з них і допоможе уникнути значних матеріальних втрат**:

а) переговори;

б) погоджувальні процедури;

в) посередництво.

**38.Різновидом посередницької процедури є:**

а) переговори;

б) примирення;

в) залучення третейського суду

**39.Такий тип темпераменту відзначається наполегливістю в досягненні мети**:

а) сангвінічний;

б) флегматичний;

в) меланхолічний.

**40.Такий тип темпераменту відзначається помітною психічною активністю, швидко реагує на зміну ситуації:**

а) сангвінічний;

б) меланхолічний;

в) холеричний.

**41.Такий тип темпераменту характеризується підвищеною збудженістю та неврівноваженістю:**

а) холеричний;

б) сангвінічний;

в) меланхолічний.

**42.Такий тип темпераменту має найбільший діапазон узгодження з іншими типами темпераменту:**

а) сангвінічний;

б) меланхолічний;

в) флегматичний.

**43.Чи всі люди є конфліктними за своєю природою:**

а) всі люди;

б) більшість людей;

в) далеко не всі люди

**44.Схильність до поступок, непослідовність в оцінках, судженнях, поведінці характерна для такої моделі конфліктної поведінки:**

а) конструктивна;

б) деструктивна;

в) конформістська.

**45.Суперництво – це:**

а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням отримати перемогу над суперником;

 б) індивідуальна або групова поведінка, спрямована на нанесення фізичного або психологічного збитку іншій людині або соціальній групі;

в) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**46.Агресія — це:**

а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням отримати перемогу над суперником;

б) індивідуальна або групова поведінка, спрямована на нанесення фізичного або психологічного збитку іншій людині або соціальній групі;

в) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**47.Пристосування — це:**

а) форма пасивної співпраці, що характеризується бажанням пом’якшити конфліктну взаємодію, зберегти гармонію стосунків за допомогою згоди;

 б) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв’язати проблему що виникла;

в) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**48.Співпраця — це:**

а) форма пасивної співпраці, що характеризується бажанням пом’якшити конфліктну взаємодію, зберегти гармонію стосунків за допомогою згоди;

б) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв’язати проблему що виникла;

в) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**49.Компроміс — це:**

а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв’язати проблему, що виникла;

б) стиль поведінки, що посідає проміжне місце і означає врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення особистих інтересів;

в) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

**50.Якщо проблема не є істотною і значущою суб’єктові рекомендується обрати певний стиль:**

а) співпраці;

б) конфронтації;

в) пристосування.

**51.Переговори — це:**

 а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв’язати проблему, що виникла;

б) процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси;

в) процес, при якому партнери з різними точками зору, вимогами, очікуваннями приходять до укладення договору

**52.До жорсткого стилю в переговорах відносять**:

а) конфронтацію;

б) ультимативну тактику;

в) суперництво.

**53.Тактика позиційного торгу у переговорах відповідає стратегії:**

а) компромісу;

б) співпраці;

в) суперництва.

**54.Ультимативна тактика у переговорах відповідає стратегії:**

 а) компромісу;

б) співпраці;

в) суперництва.

**55.Предметом конфліктології є**:

1. загальні закономірності виникнення конфліктів, їх розвитку і завершення
2. методи соціально-психологічного аналізу конфлікту
3. шляхи осягнення її змісту
4. аналіз та інтерпретація теоретичних і емпіричних даних досліджень

**56.Діагностика конфлікту за Бродалем:**

1. джерела, біографія становлення, сторони конфлікту і позиції сторін
2. латентний період, відкритий період, післяконфліктний період
3. криза, напруження, непорозуміння, інцидент, дискомфорт
4. латентний період, післяконфліктний період, інцидент

**57. Динаміка конфлікту:**

1. латентний, відкритий і післяконфліктний період
2. зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту
3. ієрархією організована система інтересів
4. інцидент, джерела, криза

**58.Під ескалацією конфлікту розуміють:**

1. загострення протиборства, при якому наступні руйнівні впливи опонентів один на одного більші за інтенсивністю, ніж попередні
2. хворобливе порушення здатності виконувати дії
3. розвиток конфлікту, при якому наступні руйнівні впливи опонентів один на одного менші за інтенсивністю, ніж попередні
4. стан збудження, що може бути реакцією на сильний позитивний подразник

**59. Відкритий період конфлікту включає**:

1. інцидент, ескалацію, збалансовану протидію, завершення конфлікту
2. виникнення об'єктивної проблемної ситуації, протидію, нормалізацію стосунків
3. ріст емоційної напруги; застосування насилля, розширення кордонів конфлікту
4. виникнення об'єктивної проблемної ситуації, застосування насилля

**60. Криза, напруження, непорозуміння, інцидент, дискомфорт** є :

1. сигналами конфлікту
2. інцидент
3. динамікою конфлікту
4. ескалацією конфлікту

**61.Конфлікт – це:**

1. конфліктна ситуація плюс інцидент
2. протиріччя, що виникає між людьми у зв'язку з вирішенням тих чи інших питань соціального і особистого життя
3. психологічне протиборство сторін, що мають несумісні цілі і інтереси
4. найбільш гострий спосіб вирішення значних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, полягає в протидії суб'єктів конфлікту і супроводжується негативними емоціями (А. Я. Атщупов і А. І. Шітілов)
5. Всі варіанти вірні – це різноманітні визначення конфлікту.

**62.Якщо конфлікт сприяє розвитку особистості або покращенню міжособистісних відносин він має назву**:

1. конструктивний
2. соціальний
3. деструктивний
4. інноваційний

**63.Інцидент – це :**

1. перший відкритий стан в динаміці конфлікту, що виражається в зовнішній протидії
2. психологічне протиборство сторін
3. суперництво, активне змагання між конкурентами
4. різновид соціального конфлікту

**64.Визначте, у якому з варіантів відповіді перераховані лише поняття, що характеризують структуру конфлікту**:

1. сторони (учасники) конфлікту; умови перебігу конфлікту; образи конфліктної ситуації; можливі дії учасників конфлікту; результати конфліктних дій
2. сторони (учасники) конфлікту; спірні питання; образи конфліктної ситуації; можливі дії учасників конфлікту; результати конфліктних дій
3. сторони (учасники) конфлікту; умови перебігу конфлікту; мотиви, інтереси, цілі учасників; можливі дії учасників конфлікту; результати конфліктних дій
4. сторони (учасники) конфлікту; життєвий цикл конфлікту; образи конфліктної ситуації; можливі дії учасників конфлікту; результати конфліктних дій

**65.Процес поглиблення й розширення конфлікту дістав назву**:

1. ескалація
2. вальвація
3. деескалація
4. поляризація

**66.Початок міжособистісної конфліктної взаємодії, протікання та закінчення (вирішення) конфлікту у першу чергу, зумовлюється**:

1. образами конфліктної ситуації, що складаються у сторін конфлікту
2. наявністю предмета конфлікту
3. об’єктивними протиріччями
4. існуванням різноспрямованих інтересів опонентів

**67.Стан більш-менш тривалої дезінтеграції особистості, що отримує вираз в загостренні протиріч, які існували раніше або виникають тепер між різними сторонами, властивостями, відносинами й діями особистості, називається**:

1. внутрішньоособистісний конфлікт
2. мотиваційний конфлікт
3. когнітивний конфлікт
4. рольовий конфлікт

**68.Внутрішньоособистісний конфлікт між бажанням і дійсністю, яка блокує їх виконання та задоволення – це конфлікт :**

1. нереалізованого бажання
2. мотиваційний
3. рольовий
4. моральний

**69.Суперечливість «Я» образу, заниження самооцінки, усвідомлення свого стану як психологічного глухого кута, затримка прийняття рішення, сумнів в істинній цінності мотивів і принципів, якими суб'єкт раніше керувався є показниками внутрішньоособистісного конфлікту, що належать до:**

1. когнітивної сфери
2. емоційної сфери
3. сфери поведінки
4. інтегральних показників

**70.Внутрішньоособистісний конфлікт між бажанням і обов'язком – це:**

1. A моральний конфлікт
2. B мотиваційний конфлікт
3. C рольовий конфлікт
4. D адаптивний конфлікт

**71.Внутрішньоособистісний конфлікт являє собою:**

1. гостре негативне переживання, викликане тривалою боротьбою мотивів, цінностей, які відображають суперечливі зв'язки із соціальним середовищем і затримують прийняття рішень
2. психічний стан людини, при якому вона не задоволена тим, що не здійснилися її бажання чи прагнення, не були задоволені її потреби
3. найбільш гострий спосіб вирішення значних суперечностей, і полягає в протидії суб'єктів, супроводжується негативними переживаннями
4. особливу форму активності особистості, в якій усвідомлюється суперечність і відбувається її вирішення на суб'єктивному рівні

**72 Мотиваційний, моральний, нереалізованого бажання, рольовий, адаптаційний і неадекватної самооцінки є видами конфліктів:**

1. міжгрупових
2. міжособистісних
3. внутрішньоособистісних
4. соціальних

**73.Агресія – це** :

1. фізична чи вербальна поведінка, спрямована на заподіяння шкоди кому-небудь або чому-небудь
2. стан безнадійності
3. звернення назовні
4. вихід із стану фрустрації

**74. Мотив – це:**

1. спонукальна причина дій і вчинків людей
2. думка, в якій відбиваються загальні, суттєві ознаки явищ дійсності
3. позитивний емоційний фон
4. орієнтація на конструктивну взаємодію

**75.В якому рядку правильно визначено сфери міжособистісних конфліктів**:

1. A колектив, родина, суспільство
2. B подружні, службові, суспільні
3. C службові, неслужбові, подружні
4. D між співробітниками, неслужбові, подружні

**76. Що може призвести до конфліктів всередині організації?**

а) завищений рівень домагань співробітників;

б) занижений рівень домагань співробітників;

в) і те й інше;

г) рівень домагань нс впливає па створення конфліктних ситуацій.

**77. Який спосіб оцінки результатів діяльності підлеглих неприйнятний?**

а) порівняння отриманого результату з ідеальним;

б) порівняння отриманого результату з вимогами нормативних документів;

в) порівняння отриманого результату з результатами, досягнутими іншими людьми;

г) порівняння отриманого результату з положенням справ на початку діяльності.

**78. Що можна віднести до об'єктивних причин конфлікту всередині організації?**

а) психологічна несумісність працівників;

б) недостатня для запобігання конфлікту нормативна база;

в) прагнення окремих співробітників до влади;

г) непідготовленість керівника до конфліктних ситуацій.

**79. Що належить до об'єктивних причин конфлікту між начальником і підлеглим?**

а) нерівномірність розподілу службового навантаження серед підлеглих;

б) вибір начальником неефективного стилю керівництва;

в) субординаційних характер відносин між начальником і підлеглим;

г) грубість начальника.

**80. Що відноситься до особистісних причин конфлікту між начальником і підлеглим?**

а) несумлінне виконання підлеглим своїх обов'язків;

б) порушення в системі стимулювання праці працівників;

в) інтенсивність спільної діяльності начальника і підлеглого;

г) неузгодженість зв'язків між робочими місцями в організації.

**81. Яка умова сприяє безконфліктному взаємодії начальника і підлеглих?**

а) інформування підлеглих по важливих питаннях;

б) припинення зайвої ініціативи підлеглих;

в) незмінна установка начальника по сприйняттю підлеглих;

г) постійний контроль начальника за діями підлеглих.

**82. Що не слід робити керівникові, охочому попередити конфлікти всередині організації?**

а) ставити перед підлеглими конкретні завдання;

б) оцінювати не особистість, а вчинок підлеглого;

в) вивчати потреби підлеглих;

г) переносити оцінку підлеглого на соціальну групу, до якої він належить.

**83. Що потрібно робити керівнику задля вирішення внутріорганізаційного конфлікту?**

а) розмовляти з підлеглими гучним голосом;

б) аргументувати свої вимоги;

в) поскаржитися на підлеглих вищестоящому начальству;

г) покарати всіх конфліктуючих підлеглих.

**84. Що можна віднести до конфліктів по вертикалі?**

а) конфлікт між начальниками різних відділів однієї організації;

б) конфлікт між начальником організації та його підлеглими;

в) конфлікт між співробітниками одного відділу;

г) конфлікт між начальниками двох організацій.

**85. Що не характерно для стереотипу?**

а) типологізації об'єктів за окремими ознаками;

б) стійкість;

в) спрощення дійсності;

г) незалежність від особистого досвіду.

**86. Люди якого темпераменту найбільше схильні до конфліктів?**

а) сангвініки;

б) флегматики;

в) меланхоліки;

г) холерики.

**87. Що таке внутрішньогруповий фаворитизм?**

а) перевага членів своєї групи представникам інших груп;

б) наявність у начальника організації своїх улюбленців;

в) прихильність працівників до свого підприємству;

г) особливу повагу співробітників до свого начальника.

**88. У чому суть гарвардського методу ведення переговорів, розробленого Р. Фішером і У. Юрі?**

а) пропонується суперечка з приводу позицій опонентів;

б) пропонується зосередитися на своїх інтересах;

в) пропонуються взаємні поступки опонентів;

г) пропонується психологічний тиск на опонента.

**89. Чому демонстрація дружелюбності не приводить до успіху ділових переговорів?**

а) результат переговорів буде вигідний тому, хто вибрав більш жорстку лінію;

б) переговори можуть затягнутися;

в) не можна буде обійтися без посередника;

г) переговори приведуть до конфлікту.

**90. Що повинен робити керівник підприємства, що знаходяться в стані кризи?**

а) частіше організовувати виробничі збори;

б) зайняти вичікувальну позицію;

в) провокувати скандали для привернення уваги громадськості;

г) визнати наявність проблем і переконувати колектив у їхньому тимчасовому характері.

**91. Що таке здатність до децентрації?**

а) вміння співпереживати іншій людині;

б) вміння поставити себе на місце іншої людини;

в) уміння поєднувати відразу кілька посадових функцій;

г) вміння уникати міжособистісних конфліктів.

**92. У випадку керівникові краще вирішити конфлікт з підлеглим на компромісній основі?**

а) коли правота керівника не очевидна для оточуючих;

б) коли керівник вказав підлеглому на його помилки;

в) коли керівник вважає, що він правий;

**г)** коли керівник погано поінформований про суть конфлікту.

**93. Що належить до індивідуально-психологічного рівня несумісності людей?**

а) розбіжність людей у поглядах;

б) несумісність характерів людей;

в) розбіжність людей в рівні освіти;

г) розбіжність людей цілях діяльності.

**94.Основний зміст управлінської діяльності по прогнозуванню міжособистісних конфліктів та їх попередженню складає**:

1. прогнозування конфлікту; попередження конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту
2. ліквідація дефіциту інформації про конфлікт; робота з неформальними лідерами; вирішення кадрових питань
3. вивчення причин виникнення конфлікту; обмеження кількості учасників конфлікту; опитування експертів; переговорний процес
4. ліквідація чуток; зниження соціальної напруги, зміцнення соціально-психологічного клімату у колективі

**95.Кооперативна стратегія поведінки опонента в конфлікті, яка полягає в орієнтації на спільний пошук рішень, що влаштовують усі сторони є** :

1. співробітництво
2. толерантність
3. консенсус
4. компроміс

**96.Прочитайте наведену характеристику і визначте, до якого типу "конфліктних особистостей" належить ця людина**.

"Людина, яка уникає зіткнень усіма можливими й неможливими способами. Її можна змусити піти на конфлікт, тільки якщо не залишити їй ніякого вибору. Основна особливість такого індивіда – відсутність власних переконань і принципів, надмірна залежність від думок і оцінок оточуючих".

1. ригідна
2. безконфліктна
3. демонстративна
4. некерована

**97.Проаналізуйте, до якої форми взаємодії належить наступний вислів: "Я більше не бажаю терпіти це. Ти абсолютно безвідповідальна людина. Я знайду міру покарання для тебе**" :

1. агресивно-захисна взаємодія
2. директивна взаємодія
3. розуміюча взаємодія
4. принизливо-поступлива взаємодія

**98.Емоційне проникнення у внутрішній світ іншої людини, співчуття їх – це** :

1. емпатія
2. рефлексія
3. каузальна атрибуція
4. фрустрація

**99.Основними причинами міжособистісних конфліктів в організації є** :

1. організаційно - технічні, психологічні, соціально-психологічні
2. протиріччя в задачах, що вирішуються сторонами конфлікту
3. протиріччя в системі формальних та неформальних стосунків
4. порушення усталеної системи формальних та неформальних відносин

**100.Конфлікти, що виникають на основі питання про значимість тих чи інших суб’єктів соціальної взаємодії всередині організації, називаються**:

1. позиційні конфлікти
2. динамічні конфлікти
3. інноваційні конфлікти
4. структурні конфлікти

**101.Вид соціального конфлікту, об'єктом якого є трудові відносини і умови їх забезпечення є :**

1. трудовим конфліктом
2. трудовою суперечкою
3. інноваційним конфліктом
4. конфліктом інтересів

**102.Виступ на зборах колективу, проведення демонстрацій, звернення до засобів масової інформації, організація пікетів є** :

1. формами вирішення суперечностей
2. методами вирішення суперечностей
3. способами попередження виникнення суперечностей
4. видом міжгрупового конфлікту

**103.Страйк – це** :

1. вид міжгрупового трудового конфлікту, який полягає в припиненні або скороченні роботи із висуненням вимог економічного, соціального і політичного характеру
2. спосіб вирішення конфлікту, який полягає у використанні ненасильницьких засобів і прийомів для розв'язання проблеми
3. протидія між прихильниками і противниками нововведень, яка супроводжується переживаннями і негативними емоціями
4. метод вирішення суперечностей

**104.Основними механізмами виникнення міжгрупових конфліктів є** :

1. ворожнеча, об'єктивний конфлікт інтересів, внутрішньо-груповий фаворитизм
2. власність, умови праці, система розподілу ресурсів
3. силовий тиск, соціальне маневрування, інтеграція контреліти
4. умови праці, соціальне маневрування, об'єктивний конфлікт інтересів

**105.В якому рядку правильно визначено технології регулювання конфліктами**:

1. A інформаційні, комунікативні, організаційні, соціально-психологічні
2. B інформаційні, соціально-психологічні, політичні, комунікативні
3. C економічні, організаційні, соціально-психологічні
4. D політичні, економічні, соціально-психологічні, інформаційні

**106.В якому рядку правильно визначено етапи керування конфліктами**:

1. прогнозування, попередження, регулювання, вирішення
2. прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, вирішення
3. прогнозування, попередження, стимулювання, легітимізування, регулювання, вирішення
4. прогнозування, попередження, стимулювання, легітимізування, регулювання, інституціоналізування, вирішення

**107.Процес участі третьої особи у вирішенні конфліктів називають**:

1. A медіація
2. B імітація
3. C співробітництво
4. D маніпуляція Т

**108.Управління конфліктом – це**:

1. свідома діяльність, що здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення учасниками конфлікту або третьою стороною
2. стратегія поведінки суб'єкта в конфлікті, орієнтована на певні поступки взамін на часткові поступки з боку опонента
3. створення об'єктивних, організаційно-управлінських і соціально-психологічних умов, які є перешкодою виникнення передконфліктних ситуацій, усунення особистісних причин конфлікту
4. сукупність способів попередження виникнення суперечностей

**109. Коли кажуть про обґрунтоване передбачення в майбутньому виникнення і розвитку конфлікту, то мають на увазі**:

1. прогнозування конфлікту
2. управління конфліктом
3. профілактику конфлікту
4. попередження конфлікту

**110. Основними формами завершення конфлікту між його суб’єктами є**:

1. самостійне вирішення опонентами і з втручанням третьої сторони
2. врегулювання і усунення конфлікту
3. співробітництво і компроміс
4. затухання і вирішення конфлікту

**111. Переговори – це**:

1. спосіб вирішення конфлікту, який полягає у використанні ненасильницьких засобів і прийомів для вирішення проблеми
2. кооперативна стратегія поведінки опонента в конфлікті, яка полягає в орієнтації на спільний пошук рішення, що задовольнить інтереси всіх сторін
3. узгодження своїх дій з партнерами, які виступають одним блоком
4. співробітництво і компроміс

**112.Одним із структурних елементів динаміки переговорів є ведення переговорів, яке передбачає наступні етапи**:

1. уточнення інтересів і позицій, обговорення і узгодження позицій, вироблення угоди
2. організаційний, комунікативний і відвернення уваги
3. координації дій, уточнення інтересів, контроль
4. інформаційний, оцінки, координації дій.

**113. Тип особистості, якій притаманні риси: підозрілість, завищена самооцінка, образливість, не сприйняття чужої точки зору**.

1. Конфліктна особистість ригідного типу,
2. Особистість демонстративного типу,
3. „безконфліктна” особистість.
4. Жодна з відповідей неправильна.

**114. Прагнення досягти задоволення своїх інтересів в ущерб іншої сторони.**

1. конфронтація
2. компроміс
3. співробітництво
4. конкуренція.

**115.Метод взаємних поступок**.

1. компроміс
2. співробітництво
3. пристосування
4. Жодна з відповідей неправильна.

**116. Конфлікт за своїм предметним змістом — це:**

1. Відносини взаємної протидії особистостей.
2. Спосіб прояву протиріч.
3. Форма комунікації людини з людиною.

**117. Засновники якої наукової школи управління вважали, що конфлікт — завжди небажане явище і причини виник­нення конфліктів у нечіткому розподілі повноважень і відповідальності:**

1. Школа наукового управління.
2. Школа «людських стосунків».
3. Школа соціальних систем?

 **118**.**Що є об'єктивними передумовами конфліктних ситуацій:**

1. Матеріально-технічні, господарсько-політичні, господарсько-організаційні, соціально-професійні, соціально-демографічні, соціально психологічні фактори.
2. Неадекватне самооцінювання своїх можливостей, консерватизм мислення, надлишкова принциповість.
3. Певний набір емоційних якостей особливості?

 **119.Що слід розуміти під конфліктом:**

1. Суперечка між людьми, яка характеризується протиборством особистостей.
2. Розбіжність у поглядах на ті чи інші речі, процеси, обставини, ситуації.
3. Порушення спілкування між людьми?

**120.Які стадії проходить конфлікт:**

1. Потенційний, конфліктна поведінка, стадія розв'язання конфлікту.
2. Короткочасний, тривалий, затяжний, «глухий кут».
3. Виникнення об'єктивної ситуації, реальні дії сторін?

**121.Якому типу конфліктів відповідає неузгодженість вироб­ничих вимог із особистими вимогами:**

1. Внутрішньоособистісний конфлікт.
2. Міжособистий конфлікт.
3. Міжгруповий конфлікт?

**122.Які методи існують для розв'язання конфлікту:**

1. Пояснення вимог до роботи, використання координаційних механіз­мів, установлення комплексних цілей, використання системи винагород.
2. Економічні, психологічні, організаційні.
3. Ухилення, згладжування, примушення, компроміс, вирішення проблем?

 **123.Які існують основні стилі поведінки в конфліктній си­туації:**

1. Пристосування, уникнення, конкуренція, співробітництво, комп­роміс.
2. Ухилення, згладжування, примушення, компроміс, вирішення проблем.
3. Компроміс, конкуренція, співробітництво, пристосування?

**124.** **Коли застосовують стиль компромісу:**

1. Коли обидві сторони володіють однаковою владою і мають взає- мовиключні інтереси.
2. При небажанні вирішити проблему швидко.
3. Коли не влаштовує тимчасове вирішення проблеми?

**125.Якщо працівники намагаються уникати один одного, а в разі неминучості контактів мають місце негативні емоційні стани та конфлікти, та це є:**

1. Психологічна несумісність.
2. Невідповідний стиль управління.
3. Стадія диференціації у розвитку колективу.

**126.** **Який стиль особливо ефективний у вирішенні конфлікту, якщо сторони мають різноманітні приховані потреби?**

1. Стиль співробітництва.
2. Стиль компромісу.
3. Стиль ухилення?

**127. За допомогою якого метода можна визначити неконфліктні та конфліктні напружені зони:**

1. Соціометричний метод.
2. Раціонально-інтуїтивний метод.
3. Модель оволодіння конфліктною ситуацією?

**128.Які можна виділити варіанти закінчення конфлікту:**

1. Повне вирішення конфлікту; часткове вирішення конфлікту; по­вернення до початкового стану.
2. Конфлікти спонтанно припиняються; конфлікти припиняються тільки при втручанні зовнішніх сил.
3. Конфлікти спонтанно припиняються; конфлікти припиняються під впливом засобів, знайдених самими опонентами?

**129.У яких ситуаціях застосовується стиль співробітництва:**

1. Існують тісні, взаємозалежні стосунки з іншою стороною.
2. Напруження дуже велике і є необхідність послабити її.
3. Необхідно зберегти мир і добрі відносини з іншими людьми?

**130.За допомогою яких методів здійснюється управління конфліктом:**

1. Структурних та міжособистісних.
2. Організаційних та соціально-психологічних.
3. Ухилення, згладжування, примушення, компромісу?

**131.Які організаційні чинник спричинюють стрес:**

1. Навантаження, конфлікт ролей, невизначеність ролей, нецікава робота, погані фізичні умови.
2. Роздратованість, депресія, особисті проблеми?

**132. Що означає термін «спеціальна соціологічна карта»:**

1. Різновид анкети, в якій є питання про ставлення опитуваного до інших членів групи.
2. Різновид анкети, в якій є питання про поділ працівників за віком, статтю, сімейним станом.
3. Різновид анкети, в якій є питання про неформальні відносини в колективі?

**133. До якого із стилів належить визначення «є самим важким, але допомагає виробити найбільш прийнятне для обох сторін рішення у складних і важливих конфліктних ситуаціях»:**

1. Співробітництва.
2. Компромісу.
3. Пристосування.

**134.Що є спільним для стилю компромісу і стилю співробітництва:**

1. Ви частково задовольняєте свої бажання і частково виконуєте бажання іншої людини.
2. 2.Ви та інша людина хочете одного й того самого, але знаєте, що одночасно це для вас нездійсненно.
3. 3.Ви шукаєте приховані потреби та інтереси?

**135.Конфлікт – це...**

1. стосунки між суб’єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів чи суджень;
2. стосунки між суб’єктами соціальної взаємодії, які характеризуються єдиномисленням за наявності протилежних мотивів чи суджень;
3. процес розгортання воєнних дій однієї країни на території іншої з метою захоплення територій пе6ршої.

**136. Дія однієї зі сторін, що торкається навіть ненавмисне інтересів іншої сторони – це**:

а) конфлікт;

б) інцидент;

в) конфліктна ситуація;

г) образ конфлікту.

**137.Комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення виникнення конфлікту, а також на зниження його диструктивного впливу на різні сторони соціальної сфери – це:**

а) метод аналізу конфлікту;

б) запобігання виникненню конфлікту;

в) профілактика конфлікту.

**138. Створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії – це:**

а) легітимізація;

б) управління конфліктом;

в) інституалізація конфлікту.

**139. Що означає з латинської conflict?**

а) протиборство;

б) антипатія;

в) зіткнення .

**140. Які з наведених типів поведінки є найбільш ефективними при вирішенні конфлікту?**

а) капітуляція

б) співробітництво

 в) консенсус

г) адаптація

**141. Яким чином учасник конфлікту може брати участь у конфлікті?**

а) свідомо;

б) випадково;

в) проти своєї волі;

г) підсвідомо;

д)всі відповіді правильні.

**142. Яка послідовність розвитку конфлікту є правильною**?

 а) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

б) передконфліктна ситуація => інцидент => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => переговори => пост.- конфліктна стадія;

в) передконфліктна ситуація => інцидент => третя стадія конфлікту => стадія розвитку конфлікту => кульмінація => вирішення конфлікту => після конфліктна стадія.

**143. Визначити тип конфлікта у такій ситуації:** У громадському транспорті один пасажир випадково штовхнув іншого, не вибачившись за заподіяну незручність. Другий пасажир у відповідь на поштовх нагрубив першому пасажиру... Зрештою між ними виникла бійка...”

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**144..Визначити тип конфлікту у такій ситуації:”** Між двома робітниками не склалися відносини. Через помилки, письмове завдання для одного працівника було адресовано іншому. Другий розцінив це як спробу першого “перекинути” на нього свою роботу. Між ними виник відкритий конфлікт...”

**145.Визначити тип конфлікта у такій ситуації:”** Начальник прийняв на роботу працівника в один з підрозділів не обговоривши це з керівником даного підрозділу і без провірки його професійної підготовки. Згодом новий працівник не зміг справитись з покладеним на нього зобов’язання. Керівник підрозділу у службовій записці просить про звільнення нового працівника через професійну непридатність. Між начальником і керівником виникає конфлікт”:

**146.До яких типів конфліктогенів відносяться такі ді**ї:”Прикази, погрози, зауваження, критика, з винувачення та насмішка”

 а) поблажливе відношення;

б) негативне відношення;

в) менторське відношення ;

г) порушення етики;

д) нечесність та нещирість.

**147. До яких типів конфліктогенів відносяться такі дії:”принизливе втішення, принизлива похвала, докір”**?

 а) зухвальство;

б) порушення етики;

в) регресивна поведінка;

 г) поблажливе відношення;

д) негативне відношення.

**148.Виберіть адекватний варіант поведінки транзакії “Батьки”:**

а) вимагає, оцінює, проявляє безпорадність;

б) керує, розмірковує, аналізує;

в) спілкується на рівних, проявляє почуття провини, захищає;

г) працює з інформацією, аналізує, розмірковує;

д)вимагає, засуджує, вчить.

**149.Виберіть адекватний варіант поведінки транзакії “Дитини”:**

а) проявляє почуття обіди, підчиняється, глузує;

б) вимагає, розмірковує, аналізує;

в) засуджує, вчить, захищає;

 г) оцінює, проявляє безпорадність, проявляє почуття страху;

д)підкоряється, ухвалює, уточнює ситуацію.

**150.Виберіть адекватний варіант поведінки транзакії “Дорослого”**:

а) проявляє почуття вини, управляє, уточнює ситуацію;

б) працює з інформацією, аналізує, спілкується на рівних;

 в) вимагає, управляє, захищає;

г) працює з інформацією, упраляє, захищає;

д)працює з інформацією, уточнює ситуацію, управляє;

**151.Зміст управління конфліктами включає:**

а) прогнозування, попередження (стимулювання), регулювання, дозвіл;

б) прогнозування, попередження(стимулювання), дозвіл;

в) прогнозування, регулювання, дозвіл;

г) прогнозування, аналіз конфліктної ситуації, попередження (стимулювання), дозвіл.

**152. Визнання реальності конфліктуючими сторонами, легітимізація конфлікту й інституалізація конфлікту становить зміст**:

а) прогнозування конфлікту;

б) попередження конфлікту;

 в) стимулювання конфлікту;

г) регулювання конфлікту;

д)вирішення конфлікта.

**153.Інституалізація конфлікта – це:**

а) визначення місця і часу переговорів по вирішенню конфлікту;

б) створення відповідних органів і груп по регулювання конфліктних взаємодій;

в) форма залучення суспільства для вирішення конфлікту;

г) досягнення консенсусу між конфліктуючими сторонами по признанню встановлених норм і правил поведінки у конфлікті;

д)звернення до медіатора.

**154.Легітимізація конфлікта – це**:

а)визначення місця та часу переговорів по вирішенню конфлікту;

б)створення відповідних органів і груп по регулювання конфліктних взаємодій;

в)досягнення консенсусу між конфліктуючими сторонами щодо визнання встановлених норм і правил поведінки у конфлікті;

г)звернення до медіатора;

д)надання конфлікту широкого розголосу.

**155. Принципом керування конфлікту є:**

а) гласність, об’єктивність та адекватність оцінки конфлікту, опора на адекватність думки, комплексне застосування способів і прийомів взаємодії;

б) гласність, об’єктивність та адекватність оцінки конфлікту, аналіз результатів діяльності, посилання на громадську думку;

в) конкретно-ситуаційний підхід, гласність, опора на позитивні якості конфліктуючих, застосування біографічного методу;

г) гласність, опора на суспільну думку, врахування інтересів керівництва, прогнозування;

д) прогнозування, стимулювання, регулювання, вирішення.