

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М.
Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации
(Сеченовский Университет)**

Институт психологии и социальной работы
Кафедра педагогики и медицинской психологии

**Методические материалы по дисциплине:
Конфликтология и медиация в социальной работе**

1. Особым типом конфликта, целью которого является поддержание дружеских отношений, справедливого исхода называется:

- А) Компромисс**
- Б) Конкуренция
- В) Соперничество
- Г) Сотрудничество

2. Какой из перечисленных факторов не входит в число определяющих конструктивное

А) Разрешение конфликтов:

- Б) Открытость и продуктивность коммуникации
- В) Адекватность восприятия конфликта
- Г) Создание атмосферы сотрудничества и доверия

3. Инцидент – это

А) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- Б) Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- В) Внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
- Г) Причина зарождения конфликта

4. То, из-за чего возникает конфликт

А) предмет конфликта

- Б) противостояние
- В) конфликтогены
- Г) объект конфликта

5. Противоречие, являющееся основой конфликта – это

А) предмет конфликта

- Б) материальная ценность
- В) субъект конфликта
- Г) социальная значимость

6. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

А) когда в его основе лежат личные противоречия

- Б) когда в его основе лежат групповые противоречия
- В) таких случаев нет
- Г) когда в его основе лежат социальные противоречия

7. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

А) своими социальными функциями и ролью

- Б) личностными особенностями
- В) своими интересами
- Г) своими целями

8. Укажите название конфликта, возникновение которого связано с личностными особенностями конфликтующих.

А) Субъективный

- Б) Объективный
- В) Затяжной
- Г) Продолжительный

9. Внутриличный конфликт:

- А) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами**
- Б) это конфликт между бессознательными установками
- В) это конфликт между сознательными тенденциями
- Г) конфликт между социальными установками

10. Внутренние побудительные силы (потребности, интересы, цели, убеждения, идеалы), подталкивающие субъектов к конфликту называются...

- А) мотивами конфликта**
- Б) предметом конфликта
- В) объектом конфликта
- Г) целями конфликта

11. Причина конфликта – это:

- А) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- Б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- В) Все ответы верны
- Г) Разногласия возникающие в ходе общения

12. Конфликт в переводе с латинского означает:

- А) Столкновение**
- Б) оглашение
- В) Существование
- Г) Бегство

13. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличного конфликта?

- А) Суицид**
- Б) Фрустрация
- В) Интроекция
- Г) Интроспекция

14. Конфликт, представляющий собой противоречие во взглядах, ценностях человека относительно себя самого, своей жизни:

- А) Внутриличный**
- Б) Межгосударственный
- В) Межнациональный
- Г) Социальный

15. Межличностный конфликт – это:

- А) высшая степень нарастания противоречия между людьми по вопросам служебной и личной жизни**
- Б) столкновение сторон
- В) противоречие во взглядах, ценностях человека относительно себя самого, своей жизни; процесс разрешения возникающих между людьми противоречий по личным или

служебным вопросам в форме взаимного противодействия, сопровождающийся эмоциональными состояниями

Г) разногласия сторон

16. Качества личности, влияющие на процесс урегулирования конфликтов:

А) стрессоустойчивость, ответственность, креативность, мотивированность осознанность и работоспособность

Б) ответственность, активность

В) ответственность, работоспособность, внимательность

Г) работоспособность, внимательность

17. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

А) Переговорный процесс

Б) Сотрудничество

В) Компромисс

Г) Игнорирование

18. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

А) Подстрекатель

Б) Посредник

В) Пособник

Г) Агент

19. Выберите три качества личности, которые способствуют демонстрации бесконфликтного поведения:

А) адаптивность, ригидность, эмоциональность

Б) стойкость, уравновешенность, сопротивляемость

В) уравновешенность, динамичность, конформность

Г) уравновешенность, динамичность

20. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

А) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений

Б) по регуляции взаимоотношений

В) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

Г) по регуляции взаимодействия

21. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:

А) динамика конфликта

Б) объект конфликта

В) темперамент участников конфликта

Г) предмет конфликта

22. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

А) Переговоры

Б) Рефлексия

В) Регрессия

Г) Эмпатия

23. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в

- А) социологии**
- Б) педагогике
- В) психологии
- Г) социальной психологии
- Д) клинической психологии

24. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения –

- А) трудовой конфликт**
- Б) семейный конфликт
- В) межгрупповой конфликт
- Г) межличностный конфликт

25. Конфликт в обществе – это:

- А) конфликты в любых социальных группах;**
- Б) конфликты в больших социальных группах
- В) конфликты между государствами;
- Г) конфликты в больших социальных группах

26. Основным предметом политических конфликтов является:

- А) политический интерес**
- Б) политическая власть в различных социальных структурах
- В) государственная власть
- Г) политическая партия

27. Социальные конфликты – это:

- А) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением**
- Б) интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере; особая
- В) форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- Г) конфликты между государственными структурами

28. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- А) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;**
- Б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- В) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии;
- Г) конфликты в массовом сознании;
- Д) социальные конфликты

29. Конфликт в организации – это:

- А) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации**
- Б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри В) организации и за ее пределами
- Г) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- Д) конфликты между сотрудниками разных подразделений внутри одной организации

30. Семейный конфликт – это:

- А) конфликт между супругами**

- Б) конфликт между родителями и детьми
- В) конфликт родственников
- Г) конфликт внутри семейной системы

31. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- А) конфликт между субъектами и объектами управления**
- Б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и
- В) объектов управления
- Г) конфликты между субъектами управления различных уровней
- Д) конфликты между социальными субъектами

32. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- А) нехватка средств к существованию**
- Б) деньги
- В) власть
- Г) не достаточное финансирование

33. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- А) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений**
- Б) по регуляции взаимоотношений
- В) по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения
- Г) по контролю над взаимоотношениями

34. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»

- А) Конфуцию**
- Б) Гераклиту
- В) Платону
- Г) Аристотелю

35. Стратегия в конфликте это

- А) программа и план действия удовлетворения своей конкретной потребности или своего конкретного интереса в данном конфликте**
- Б) средства, обеспечивающие выбранную стратегию, которые в конечном счете определяют стиль поведения человека в конфликте
- В) процесс социального влияния, благодаря которому лидер получает поддержку со стороны других членов сообщества для достижения цели
- Г) механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства

36. Определите, что такое ресурсы конфликта?

- А) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован**
- Б) знания, умения и навыки конфликтующих
- В) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте
- Г) цели и задачи конфликтующих

37. Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами

- А) предупреждение конфликта**

- Б) разрешение конфликта
- В) деструктивные последствия
- Г) завершение конфликта

38. Что является основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические?

- А) сфера жизнедеятельности человека**
- Б) длительность конфликта
- В) интенсивность
- Г) условия конфликта

39. По каким основаниям не принято выделять виды конфликтов

- А) по типу темперамента участников конфликта**
- Б) по продолжительности
- В) по содержанию
- Г) все ответы верны

40. Условием возникновения конфликта является наличие: конфликтной ситуации и инцидента

- А) оппонентов и объекта конфликта**
- Б) оппонентов и инцидента
- В) конфликтной ситуации и объекта конфликта
- Г) конфликтной ситуации и предмета конфликта.

41. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- А) конфликтом**
- Б) конкуренцией
- В) соревнованием
- Г) избеганием

42. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- А) конкуренция**
- Б) конфронтация
- В) соперничество
- Г) игнорирование

43. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- А) психология**
- Б) медицина
- В) политология
- Г) социальная психология

44. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- А) конфликтной ситуацией**
- Б) конфликтными отношениями
- В) инцидентом
- Г) конфликтом

45. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- А) начальной фазе**
- Б) фазе подъёма
- В) пике конфликта
- Г) на всех фазах

46. Что такое медиация ?

- А) Это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.**
- Б) Это процесс, в котором нейтральная третья сторона (медиатор) помогает сторонам в конфликте найти взаимоприемлемое решение.
- В) Особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам в конфликте найти взаимовыгодное решение.
- Г) Это переговоры с участием некой стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон

47. Методы медиации опираются, главным образом, на ведение переговоров

- А) В русле сотрудничества**
- Б) В процессе конфронтации
- В) В русле компромисса
- Г) В процессе избегания

48. Главной задачей медиатора является ...

- А) Обеспечить взаимопонимание между сторонами, выявить и помочь реализовать возможность решения проблемы на условиях, приемлемых для всех участников.**
- Б) Обеспечить взаимопонимание между сторонами на взаимовыгодных условиях.
- В) Обеспечить социальное взаимодействие между сторонами, выявить и помочь реализовать возможность решения проблемы на условиях, приемлемых для всех участников
- Г) Организовать переговоры на условиях, приемлемых для всех участников.

49. Основными принципами медиации не являются

- А) Личное присутствие**
- Б) Добровольный характер
- В) Равные права сторон
- Г) Полная конфиденциальность

50. В соответствии со статьей 2 Закона о медиации медиатором является

- А) Не зависимое физическое лицо (лица), привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.**
- Б) Это профессионал, прошедший специальное обучение. Он использует в переговорном процессе некоторые психологические подходы (например, активное слушание, открытые вопросы и методы управления конфликтами). Задача специалиста – создание

доверительной атмосферы, которая способствует совместному обсуждению эмоционально-напряженных вопросов и помогает людям услышать друг друга.

В) Человек, который занимается разрешением конфликтов, поэтому в его задачи входит выслушать позиции оппонентов, выяснить их настоящие потребности и помочь найти выход.

Г) Человек, задачей которого является создание доверительной атмосферы, которая способствует совместному обсуждению эмоционально-напряженных вопросов и помогает людям услышать друг друга.

51. В соответствии со статьей 2 Закона о медиации медиатором является

А) Медиаторами не могут быть лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной гражданской службы, должности муниципальной службы, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Б) Лица не прошедшие специального обучения

В) Иностранцы граждане.

Г) Лица не имеющие высшего образования.

52. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста ...

А) 25 лет

Б) 30 лет

В) 33 года

Г) 40 лет

53. К функциям, которые выполняет медиатор при проведении медиации относятся

А) Все ответы верны

Б) Побуждение стороны к анализу конфликта

В) Активное слушание на всех этапах проведения медиации.

Г) Тестирование на реальность

54. Генерация идей это

А) Одна из основных функций медиатора

Б) Цель процесса медиации

В) Основная задача процесса медиации

Г) Цель переговорного процесса

55. Сколько этапов медиации существует?

А) 8

Б) 7

В) 5

Г) 4

56. Первый этап медиации это

А) Вступительное слово медиатора

Б) Дискуссия

В) Формирование повестки дня

Г) Выработка предложений

57. На каком по счёту этапе происходит подготовка и подписание медиативного соглашения?

- А)7
- Б)8
- В)5
- Г)4

58. Назовите этап медиации задачей которого является получение медиатором обратной связи о результатах работы

- А) **Выход из медиации**
- Б) Дискуссия
- В) Формирование повестки дня
- Г) Выработка предложений

59. Одним из самых мультифункциональных инструментов медиатора, который позволяет направлять процесс в конструктивное русло и позволяет выстроить четкую структуру процесса медиации

- А) **Обобщение**
- Б) Активное слушание
- В) Петля понимания
- Г) Дискуссия

60. Медиация в социальной работе это

- А) **Технология альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной стороны (медиатора).**
- Б) Это процесс, в котором нейтральная третья сторона (медиатор) помогает сторонам в конфликте найти взаимоприемлемое решение.
- В) Особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам в конфликте найти взаимовыгодное решение.
- Г) Это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.

61. Техника медиации, при которой социальный работник активно использует фразы, которые демонстрируют понимание чувств и желаний конфликтующих сторон.

- А) **Петля понимания**
- Б) Активное слушание
- В) Переключение внимания
- Г) Подведение итогов

Вопросы к экзамену конфликтология и медиация в социальной работе.

1. Условия и факторы бесконфликтного поведения в деятельности социального работника.
2. Участники конфликта (прямые и косвенные).
3. Понятие конфликтогены.
4. Технологии разрешения конфликтов.

5. Особенности конфликтного поведения подростков и пути оказания помощи.
6. Технологии разрешения конфликтов.
7. Особенности конфликтного поведения людей пожилого и старческого возраста.
8. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Конфликтный медиаторинг.
9. Особенности конфликтов в асоциальной семье и пути оказания помощи.
10. Притчи как способ разрешения конфликтов.
11. Социально-психологическая диагностика конфликтов.
12. Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях.
13. Коммуникативная схема N.U.R.S.E и её роль в разрешении конфликтов в деятельности социального работника.
14. Конфликтология как наука.
15. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
16. Функции конфликта.
17. Стратегия поведения в конфликте «компромисс».
18. Методы медиации.
19. Виды конфликтов.
20. Стратегия поведения в конфликте «приспособление».
21. Задачи медиатора.
22. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов.
23. Стратегия поведения в конфликте «избегание».
24. Основные принципы медиации.
25. Структура и динамика конфликта.
26. Стратегия поведения в конфликте «сотрудничество».
27. Понятие внутриличностного конфликта.
28. Причины возникновения конфликта в социальной сфере.
29. Этапы медиации.

30. Классификации конфликтов в социальной работе.
31. Трансактный анализ процесса взаимодействия и его роль в понимании механизмов возникновения конфликта.
32. Основные принципы медиации.
33. Профилактика конфликтов в социальной работе.
34. Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях.
35. Медиация в социальной работе.
36. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов в социальной работе.
37. Понятие «моббинг-конфликт».
38. Способы разрешения конфликтов в социальной работе.
39. Факторы успешного завершения конфликта.