

1. Назовите ключевые признаки конфликта, которые помогают отличить его от других социально-психологических явлений:

☐ наличие активности, направленной на преодоление противоречия

☐ наличие эмоционального напряжения

☐ возникшее противоречие значимо

☒ все признаки являются определяющими для конфликта ✓

2. На каком этапе конфликта участники переходят к активным действиям?

☐ возникновение конфликта

☐ осознание конфликта

☐ вскрытие конфликта ✓

☒ развитие конфликта ✗

☐ разрешение конфликта

3. При трудоустройстве нового сотрудника руководитель пообещал, что через два месяца предложит ему большую заработную плату. Обещание не было выполнено. Является ли эта ситуация конфликтом?

☐ нет, поскольку мы не знаем, является ли данная ситуация важной для нового сотрудника, испытывает ли он эмоциональное напряжение. Возможно, он понимает ситуацию и принимает ее ✓

☒ да, это конфликт, мы видим столкновение интересов и мнений ✗

☐ да, это конфликт, мы наблюдаем конфликтную ситуацию - невыполненное обещания, которая породит при общении вскрытие противоречий

☐ да, это конфликт, у сотрудника есть эмоциональное напряжение

4. Во время какой фазы самая маленькая вероятность разрешить конфликт?

☐ начальная фаза

☐ фаза подъема

☒ пик конфликта ✓

☐ фаза спада

5. Что такое конфликтоген?

☒ все ответы верны ✓

☐ невербальные проявления, приводящие к конфликту (взгляд, поза, мимика)

☐ грубые, неуважительные фразы, слова

☐ бездействие, когда ожидается реакция или конкретные шаги от человека

6. В магазине человек, стоявший в очереди, кричит, что вы медленно выкладываете продукты на ленту. Скоро 22.00 и он не сможет купить необходимый ему товар. Как можно снизить вероятность конфликта самым простым способом?

☐ вскрыть конфликт, рассказать, что вы чувствуете по поводу этой ситуации, как вам не приятно

☐ отвечать конфликтогеном на конфликтоген, чтобы начавший спор понимал, кто может "дать сдачи"

☒ не отвечать конфликтогеном на конфликтоген ✓

☐ все ответы неверны

7. Какие стратегии поведения в конфликте можно считать деструктивными (не приводят к желаемому результату и / или могут привести к разрыву отношений) (модель К. Томаса и Р. Киллмана)?

☐ уход

☐ компромисс

☐ уступка

☒ все выше перечисленны ✓

8. Что такое конструктивный конфликт?

☐ приводит к разрушению отношений

☐ это миф, конфликт конструктивным быть не может

☐ приводит к изменению своей позиции и своего образа конфликта, дает результат ✓

☒ все ответы неверны ✗

9. Что лежит в основе мотивационного конфликта?

☐ конфликт ролей (матери и сотрудника)

☐ конфликт мотивов человека и требований группы

☐ конфликт представлений и реальной ситуации

☒ разные потребности и ценности человека, между которыми необходимо сделать выбор (я хочу иметь много свободного времени для развлечений и я восхищаюсь людьми, которые упорно идут к своей профессиональной цели) ✓

10. Что такое ролевой конфликт?

- ☒ это противоречие между несколькими ролями (матери и сотрудника) ✓
- ☐ это противоречие между личностью и группой (то, что я хочу и что хочет общество)
- ☐ это противоречие между несколькими участниками в группе
- ☒ это противоречие между индивидуальными особенностями личности и требованиями роли (я замкнутый человек, которому необходимо выступать на публике) ✓



11. Что такое прогнозирование как способ разрешения межличностного конфликта?

- ☐ это привлечение модератора, который поможет участникам конфликта договориться
- ☒ это понимание индивидуальных особенностей участников, их ценностей, убеждений и выстраивание дальнейшего общения ✓
- ☐ это создание специальных норм и правил в группе, которые помогут избежать конфликты
- ☐ использования big data для определения поведения в конфликте

12. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на совещании, руководитель начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его работой. Как вы считаете, в чем причина конфликта?

- ☐ сотрудник - скандалист, не умеет общаться с руководством
- ☒ сотрудник вскрыл конфликт - перешел на стадию открытого взаимодействия, применил конфликтогены ✓
- ☐ руководитель не любит сотрудника и не умеет принимать обратную связь
- ☐ в компании агрессивная атмосфера

14. Что помогает поддерживать стратегию сотрудничества в конфликте?

- ☐ попытка достигнуть своего любым способом, другой участник поймет, что ваша позиция сильнее и будет сотрудничать
- ☐ умение отступить и согласиться с другим человеком
- ☐ умение не обращать внимание на конфликтогены
- ☒ концентрироваться на общих целях и искать возможность для получения желаемого результата обеим сторонам конфликта, придерживаться партнерства, быть заинтересованным в другом участнике и его потребностях ✓

15. Что такое ограниченный консенсус?

- ☒ команда пытается договориться, но последнее слово при трениях остается за лидером ✓
- ☐ принятие решений группой
- ☐ лидер решает за других участников группы, не спрашивая их мнения
- ☐ все ответы верны