

1. Передконфліктна ситуація – це:

використання загрози як способу впливу на опонента при проведенні переговорів;

дія, яка спрямована проти кого-небудь іншого;

наростання соціальної напруженості між опонентами – потенційними учасниками конфлікту із-за виниклих протиріч;

ситуація, несумісна з цінностями сторін конфлікту.

2. Стимулювання конфлікту передбачає:

цілеспрямовані дії суб'єкта управління, спрямовані на виникнення конструктивного конфлікту;

навмисний зрив робочого процесу у вигляді відмови або неналежного виконання своїх обов'язків;

наполегливу боротьбу за свої інтереси, що суперечать іншим;

цілеспрямована дія, яка передбачає зрив процесу медіації.

3. Попередження конфлікту являє собою:

покарання протидіючих опонентів за участь у конфлікті;

дії, які передбачають недопущення й нейтралізацію факторів виникнення конфлікту;

мирне врегулювання виниклих протиріч до початку відкритого конфлікту;

унікнення конфліктної ситуації.

4. До етапів конфлікту відносяться:

передконфліктна ситуація, відкритий конфлікт з інцидентом, ескалацією і завершенням, післяконфліктний період;

виникнення протиріч, етап спроб зниження напруженості, наростання суперечностей, вирішення конфлікту;

інцидент, ескалація, примирення;

жодна з відповідей не є правильною.

5. Компроміс неможливий в конфлікті:

цінностей;

інтересів;

позицій;

ресурсів.

6. Що таке толерантність?

відсутність або досить незначна реакція сторін на конфліктогенний фактор;

зростання невдоволення, негативної психологічної напруженості і

деструктивних соціальних зв'язків;

недобросовісне використання відкритої інформації;

емоційна реакція на конфліктогенний фактор.

7. Публічне висловлювання думок та обговорення ключових тез – це:

диспут;

бесіда;

дискусія;

дебати.

8. Замороження конфлікту передбачає:

його відстрочку зі збереженням наявних протиріч;

вивчення виниклих протиріч для визначення їх причин та прогнозування;

заборона керуючого суб'єкта на участь в конфлікті в ім'я спільних інтересів;

жодна з відповідей не є правильною.

9. Яка стратегія конфліктної поведінки полягає у відмові від участі в конфлікті із збереженням наявних протиріч?

фасилітація;
медіація;
уникнення;
денонсація.

10. Протиріччя між рівними по положенню суб'єктами – це конфлікт:
міжгруповий;
політичний;
горизонтальний;
вертикальний.

11. Криза в конфліктології являє собою:
стан емоційної розрядки;
точку міри наростання гостроти конфлікту, при досягненні якої ситуація кардинально змінюється в бік відступу або застосування сили;
неадекватну емоційну реакцію на конфліктогенний чинник;
жодна з відповідей не є правильною.

12. Переговори як спосіб вирішення конфлікту являють собою:
висунення своїх вимог кожної із сторін з одночасною готовністю до компромісу;
звернення за допомогою третьої сторони;
зобов'язання, дані учасниками конфлікту, за відновлення мирних відносин;
жодна з відповідей не є правильною.

13. Використання в процесі проведення переговорів різних прийомів тиску, включаючи погрози – це:
маніпуляція;
пресинг;
помста;

схиляння.

14. Порівняно стійкий і спрощений образ будь-якого соціального об'єкта називається:

установка;

світогляд;

переконання;

стереотип.

15. Ультиматум – це:

форма насильства, якій притаманні особлива жорстокість і залякування в ім'я досягнення своїх цілей;

готовність сприймати майбутні події максимально об'єктивно;

безапеляційна вимога однієї сторони конфлікту до іншого з погрозою

застосування радикальних заходів вирішення спору при невиконанні цієї вимоги;

жодна з відповідей не є правильною.

16. Протиборство – це:

відкрите висловлювання незгоди щодо будь-якого питання;

зіткнення інтересів;

нанесення взаємної шкоди;

боротьба думок;

суперництво з приводу будь-якого предмету.

17. Управління конфліктами – це:

цілеспрямований вплив на процес його динаміки;

цілеспрямований вплив на процес його динаміки в інтересах розвитку чи

руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт;

цілеспрямований вплив на конфліктуючих в інтересах зменшення рівня напруги між ними;

цілеспрямований вплив на формування адекватного образу конфліктної ситуації у конфліктуючих в інтересах зниження рівня напруги між ними.

18. Карта конфлікту містить елементи ...

проблема (причина), образ конфліктної ситуації учасників, учасники, позиції сторін;

проблема (причина), учасники, потреби та побоювання учасників у конфлікті;

учасники та їх потреби у конфлікті, позиції сторін, варіанти вирішення конфлікту.

19. Види діяльності по управлінню конфліктом адекватні на етапі виникнення та розвитку конфліктної ситуації:

прогнозування і попередження (стимулювання);

прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;

тільки прогнозування;

тільки попередження;

тільки регулювання.

20. На етапі усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним із учасників соціальної взаємодії застосовують:

прогнозування і попередження (стимулювання);

прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;

тільки прогнозування;

тільки попередження;

тільки регулювання.

21. Види діяльності по управлінню конфліктом адекватні на етапі початку відкритої конфліктної взаємодії:

тільки прогнозування;

тільки попередження;

прогнозування і попередження (стимулювання);

прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;

тільки регулювання.

22. Конфліктогени – це:

слова, дії (або бездіяльність), які можуть призвести до конфлікту;

прояви конфлікту; причини конфлікту, обумовлені соціальним статусом особистості;

стани особистості, які наступають після вирішення конфлікту;

поведінські реакції особистості у конфлікті.

23. До якого типу конфліктогенів відносяться наступні дії: принизлива втіха, принизлива похвала, докір, жартування:

хвастощі;

порушення етики;

регресивна поведінка;

зневажливе відношення.

24. До офіційних медіаторів відносять:

недержавні організації;

відомі люди, які добилися успіху;

керівники підприємств;

прокуратура, арбітражний суд;

професійні психологи.

25. У яких випадках сторони самі звертаються до медіатора:

об'єктом регулювання є конфлікт, що затягнувся, всі аргументи вичерпані, виходу не видно, відбувається небезпечна ескалація конфліктних подій;
третій стороні особисто не вигідний конфлікт;
опоненти дійшли до тимчасової згоди, але необхідний зовнішній об'єктивний контроль за його виконанням, об'єктом регулювання є конфлікт, що затягнувся, всі аргументи вичерпані, виходу не видно, однією із сторін нанесена серйозна шкода і вона вимагає санкцій щодо неї;
однією із сторін масовано застосовується насилля, відбувається небезпечна ескалація конфліктних подій, третій стороні особисто не вигідний конфлікт.

26. Яка тактика передбачає, що медіатор розділяє конфліктуючі сторони і постійно курсує між ними, узгоджуючи різні аспекти договору, в результаті чого часто досягається компроміс:

тактика почергового вислуховування;

директивний вплив;

угода;

човникова дипломатія.

27. Які ролі медіатора є основними для керівника підприємства?

лише третейського судді;

помічника, спостерігача, третейського судді;

арбітра, посередника;

посередника та помічника.

28. Які ролі медіатора є додатковими для керівника підприємства?

третейського судді та арбітра;

помічника, спостерігача, третейського судді;

арбітра, посередника;

посередника та помічника.

29. У межах якого стилю переговорного процесу ставиться основна мета – виграш за рахунок програшу опонента:

торговельного;

м'якого;

жорсткого;

співробітницького.

30. Для якого стилю переговорного процесу характерна ситуація програшу за рахунок виграшу опонента, прояв поступливості до його побажань:

торговельного;

м'якого;

жорсткого;

співробітницького.

31. Для якого стилю переговорного процесу характерний виграш як для однієї сторони, так й для іншої:

торговельного;

м'якого;

жорсткого;

співробітницького.