***1)Что бы с нами было, если бы в нашей жизни не было конфликтов?*** - Жизнь была бы,вероятно,скучна и однообразна, рутина и застой сковали бы нас, а монотонность и однообразие жизни были бы просто невыносимы.Но жизнь подбрасывает нам самые разнообразные конфликтные ситуации, перерастающие иногда в конфликт.

***2)Где возникают конфликты?*** - Они возникают там где встречаются люди, имеющие различные представления о целях и способах достижения, о планах и принципах жизнедеятельности, там где не подавляется проявление человеческой индивидуальности и творчества, там где мнение людей расходятся.

***3)Чем объясняется неумение находить выход из конфликтной ситуации?*** - Это неумение легко объяснить тем, что, как правило, в школе вообще не обучают, а в вузах редко обучают умению разрешать конфликты.

***4)Дайте определение понятия "участники конфликта"?*** - Это субъекты (отдельные личности, группы, организации, государства), непосредственно вовлечённые во все фазы конфликта (конфликтную ситуацию, инцедент), непримеримо оценивающие сущьность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

***5)Дайте определение понятия "оппонент"?*** - Это учасник конфликтной ситуации, имеущий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими.

***6)Дайте определение понятия "конфликтная ситуация"?*** - Это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких учасников (сторон), кождый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения личностно значимой проблемы.

***7)Что способствует возникновению конфликтной ситуации?*** - Способствует более или менее длительный период скрытой, взаимной или односторонней неудовлетворённости.Конфликтная ситуация, как правило, зараждаеться во взаимоотношениях и вызревает в практической деятельнисти.

***8)Дайте определение понятия "инцедент"?*** - Это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются безкомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение обьектом обострённого встречного интереса.

***9)Как определяется в "Толковом словаре русского языка" понятие "конфликт"?*** - Это серьёзное разногласие, спор, столкновение.

***10)Дайте определение понятия "разногласие"?*** - Противоречие, ресогласованность.

***11)Какова формула конфликта? -*** Конфликт=участники+объект+конфликтная ситуация+ инцидент.

***12)Что такое усиление конфликта? -*** Это процесс обострения противоречия и борьба его участников.

***13)Что такое затухание конфликта? -*** Это процесс затухания борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта.

***14) Каковы условия разрастания конфликта?*** -Чтобы конфликт начал разрастаться,конфликтная ситуация (причина) должна перерасти в инцидент.(следствие),когда одна из сторон начинает действовать,ущемляя интересы другой стороны.

***15)Что является поводом обострения конфликта? -*** Поводом (причиной) резкого обострения и углубления конфликта является индидент.

***16)Каковы причины возникновения внутриличностного конфликта? -*** Он возникает в результате того,что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями.

***17)Между кем возникает межличностный конфликт? -*** Между руководителями соседних отделов (подразделений).

***18)В чем проявляется межличностный конфликт?-*** Он проявляется как столкновение личности.Люди с различными чертами характера,взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить дуг с другом; как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

***19)Когда возникает конфликт между личностью и группой?-*** Он может возникнуть тогда,если эта личность займет позицию,отличающуюся от позиции группы.

***20)Приведите пример межгруппового конфликта?-*** Его примером служат разногласия между линейными руководителями и административным персоналом.

***21)Что,кроме личностных качеств может быть источником конфликтной ситуации?-*** 1.Ситуации,являющиеся обостренными противоречиями,не совпадение точек зрения,целей,подходов,видения способов решения производственных задач,которые так или иначе затрагивают личностные интересы,включая и руководителя.2.Причиной возникновения любого конфликта является противоречие,а противоречие возникает там.где есть разногласия:целей,интересов позиций,мнений,взглядов,убеждений,личностных качеств,межличностных отношений,знаний,умений,способностей,функций управления,средств,методов,деятельности,мотивов,потребностей,

ценностных ориентаций,понимания;интерпретаций,информаций ,оценок и самооценок.3.Причинами возникновения конфликтных ситуаций могут быть не только личностные качества,но и поведение и деятельность специалиста (сотрудника,работника) .

***22)В чем состоит цель самосовершенствования личности,которая способствует снижению конфликтности?-*** Основная цель самосовершенствования личности(самообразование,самовоспитание и саморазвитие ) - заключается в устранении личностных недостатков.

***23)При каких условиях внутриличностный конфликт не вызывает другие конфликты?-*** Если личность переживает конфликт внутри себя и не является источником(причиной)других типов конфликта т.е. не "выплескивает" эмоциональное напряжение наружу.

***24)Что порождает состояние внутриличностного конфликта?-*** Порождает тревожность (личностную,ситуативную) фрустрацию и стресс.

***25)какими синонимами определяется понитие "тревожность"?-*** Ими в повседневном языке являются ,такие слова как ;беспокойство страх,опасение,боязнь.

***26)Как взаимосвязаны личностная и ситуационная тревожность?-*** Они связаны таким образом,что первоначально у человека возникает только ситуационная тревожность,а потом она может перерасти при неблагоприятных условиях в личностную.Личностная тревожность представляет собой базовую черту личности,которая формируется и закрепляется в раннем детстве.Она проявляется в типичной,ситуационно-устойчивой т.е. возникающей независимо от конкретной социальной обстановки,реакции человека- состоянии повышенного беспокойства - на угрожающую его личности ситуацию или кажущуюся таковой.Ситуационная тревожность это внешнее проявление тревожного поведения индивида в конкретной ситуации,которое,однако,не связано с наличием у него личностной тревожности.

***27)Как влияет группа на ситуационную тревожность?-*** Она проявляется в малых группах,она возникает в системе неблагоприятных взаимоотношений членов группы,порождаемых подозрительностью,недоверием друг к другу,отчужденностью.По мере развития группы на пути к коллективу тревожность,которую испытывают его члены в общении друг с другом,постепенно уменьшается.

***28)Дайте определение понятия "фрустрация"?-*** Она понимается как временное состояние эмоционального растройства,связанное с переживанием неудачи в достижении поставленной цели или тщетностью усилий,прилагаемых для ее достижения.

***29)Какими явлениями сопровождается фрустрация и на что она влияет?-*** Она часто сопровождается разочарованием,раздражением,тревогой и отчаянием:она отрицательно влияет на взаимоотношения людей,если хотя-бы идин из них находится в состоянии фрустрации.

***30)В какой форме может выступать фрустрация?-*** Она может выступать в форме агрессивности,апатии,регрессии.

3***1)Как изменяются межличностные отношения в группах по мере их превращения в коллективы?-*** Они бывают относительно безразличными(люди не знающие или слабо знающие друг друга,не могут определенно относится друг к другу),затем могут при неблагоприятных условиях становится конфликтными,а при благоприятных условиях превращаться в коллективистские.

***32)Как согласовать ситуативную изменчивость внутригрупповых отношений с личностной устойчивостью?-*** Это можно сделать,учитывая зависимостьмежличностных отношений не только от квлюченных в них людей,но также от социальных ситуаций в которых эти отношения формируются и развиваются.

***33)Приведите примеры микрогрупп-диад?-*** Они представлены ,например,близкими друзьями ,молодыми семьями;они же наиболее часто встречаются в любой малой группе,т.к.отношения между достаточно большим количеством людей всегда можно представить в виде конечного множества взаимоотношений,имеющихся между всевозможными парами людей,на которую можно разделить группу.

***34)Какие типы отношений встречаются в микрогруппах-диадах?-*** Они могут быть трех типов: положительные,отрицательные и неодинаковые.

***35)Как характеризуются гармоничные отношения в микрогруппе-триаде?-*** Они характеризуются тем.что между тремя различными парами людей ,на которые может быть разделена микрогруппа триада,имеются в основном положительные взаимоотношения.

***36)Дайте определение понятия "конфликт безисходности"?-*** Когда взаимоотношения являются непримеримыми или отрицательными ,оба участника конфликта относятся друг к другу непримеримо отрицательно т.е. для вовлеченных в конфликт индивидов нет удовлетворительного выхода.

***37)Дайте определение понятия "конфликт несовместимости"?-*** Это когда взаимоотношения являются противоположными,т.е. один из членов пары относится к другому отрицательно,а второй положительно.

***38)Дайте определение понятия "конфликт неопределенности"?-*** Это происходит при положительнои или отрицательном отношении одного из партнеров к другому,а он с его стороны не встречает к себе определенного отношения,ни положительного ни отрицательного.

***39)Дайте определение понятия "конфликт влечения-боязни"?-*** Он характеризуется тем,что один и тот же человек вызывает к себе одновременно положительное и отрицательное отношение.

***40)Что такое остроконфликтная ситуация?-*** Это скоротечное возникновение и проявление конфликта,высокий накал эмоций и чувств.

***41)В чем состоит стратегия сотрудничества?-*** В совместной выработке решений,удовлетворяющего интересы всех сторон.

***42)В чем состоит стратегия игнорирования?-*** В стремлении выйти из конфликтной ситуации не решая ее.

***43)В чем состоит стратегия соперничества?*** - В конкуренции,открытой борьбе за свои интересы в упорном отстаивании своей позиции .

***44)Дайте рекомендации по применению стратегии приспособления?-*** Это изменения своей позиции,перестройка поведения,сглаживание противоречий в ущерб своим интересам.

***45)Дайте рекомендации по применению стратегии компромисса?*** -Это урегулирование разногласий путем взаимных уступок:пусть длительное,состоящее из нескольких этапов,но идущее на пользу дела.

***46)Как характеризуется первая стадия конфликта?-*** Характеризуется появлением проблемы,интересующей двух или нескольких человек (участников),но получающей различную трактовку со стороны отдельных сотрудников.

***47)Как характеризуется вторая стадия конфликта?-*** Это усиление встречного кретичного анализа действий ,высказований,поступков,черт характера.

***48)Как характеризуется третья стадия конфликта?-*** Противостоящие стороны вырабатывают стратегию действий в ситуации,которая оценивается одной,чаще обеими сторонами как "непримеримая".

***49)Как характеризуется четвертая стадия конфликта?-*** Стороны осуществляют активный поиск фактов,доводов,"подтверждающих" правильность и объективность оценки ошибочных позиций и безнравственного поведения с другой стороны.

***50)Дайте характиристику конструктивных конфликтов?-*** Для них характерны разногласия,которые затрагивают принципиальные стороны,проблемы жизнидеятельности коллектива и его членов,разрешение которых выводит коллектив на новый более высокий и эффективный уровень функционирования и развития.

***51)Дайте характеристику деструктивных конфликтов?-*** Они приводят к негативным,а часто и разрушительным действиям,которые иногда перерастают в клевету,склоку и другие негативные явления.что влечет резкое снижение эффективности работы коллектива.

***52)Что нужно знать чтобы прогнозировать конфликтную ситуацию и конфликт?-*** Необходимо знать и уметь определять:1.Кто потенциальные участники возможной конфликтной ситуации и способны ли они спровоцировать конфликтный инцидент.2.Имеется ли проблема(объект).3.Назревает ли и в каком направлении назревает конфликтная ситуация по разрешению проблемы.4.Какова вероятность возникновения инцидента.

***53)Дайте определение понятия разрешения конфликта?-*** Это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы,имеющую личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

***54)Что такое провоцирующая ситуация?-*** Это относительно редкое явление,проявляющее себя в явно или скрытой форме,когда делаются попытки компроментации кого-либо из деловых партнеров или искусственно создаются трудности для осуществления конкретных деловых функций.

***55)Каковы правила разрешения конфликтов?-*** Универсальное правило высоконравственного отношения людей ,которое формируется так: не поступай по отношению к другим так,как ты не хотел-бы ,чтобы ини поступили по отношению к тебе.Дай людям ощутить свою значимость. Разрешая конфликт четко определите свои цели.Кто делает первый шаг к примерению,тот выигрывает.

***56)Определение стресса,аутстресса, дистресс?-*** Стресс.- это напряжение,напряженность.Дистресс - порождает негативную и раздражительную реакцию .Аустресс в условиях стресса мобилизует и возбуждает.

***57)Каковы основные приемы и методы преодаления стрессовых ситуаций?-*** Необходимо переключиться на диаметрально противоположный вид деятельности по сравнению с тем,который вызвал стрессовую ситуацию.Попытаться расслабиться,снять напряжение,заняться любимым видом спорта спорта.

***58)Какие средства позволяют ликвидировать конфликт?*** - Предупреждение развития конфликтной ситуайии на ранней стадии,здоровый нравственно-психологический климат в коллективе,личный пример,сохранение эмоциональной стабильности,устранение из делового общения суждений и оценок,ущемляющих честь и достоинство собесдника,не допущение при деловом общении спора.

***59)Как применять способы разрешения конфликта?*** - 1.Установить действительных участников конфликтной ситуации.2.изучить насколько это возможно мотивы,цели,способности,особенности характера,профессиональную компетентность всех участников конфликта.3Изучить существовавшие раннее до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта.4.Определить истинную причину возникновения конфликта.5Изучить намерения ,представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.6.выявить отношение к конфликту лиц не участвующих в конфликтной ситуации,но заинтересованных в его позитивном разрешении.7.Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации,которые: а)были -бы адекватны характеру причин б)учитывали -бы особенности лиц ,вовлеченных в конфликт в)насили-бы конструктивный характер г)соответствовали-бы целям улучшения межличностный отношений и развитию коллектива.