

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**  
**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
**В МЕДИЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Составлен в соответствии с учебным планом КГУ и программой  
дисциплины для подготовки бакалавра по направлению подготовки  
42.03.05 Медиакоммуникации

Направленность: Медиакоммуникации и социальные технологии

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома

2024

Разработал: Белякова Е.Н., заведующая кафедрой медиакоммуникаций и туризма,  
к.филол.н., доцент

Утверждено:

На заседании кафедры медиакоммуникаций и туризма.

Протокол заседания кафедры №2 от 17.10.2024г.

Заведующий кафедрой МКиТ

Белякова Е.Н., к.филол.н., доцент.

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

## 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

### Шифр и название компетенции

ПК-1. Способен участвовать в координации работы технических, управленческих, творческих подразделений организаций сферы медиа и их взаимодействий с внешней средой.

Индикаторы компетенций:

ПК-1.1. Знает основы структурирования медиаорганизаций и принципы взаимодействия медиаорганизаций со внешней средой;

ПК-1.2. Умеет координировать работу технических, управленческих, творческих подразделений медиаорганизаций;

ПК-1.3. Владеет навыками выстраивания взаимодействия медиаорганизации со внешней средой.

ПК-6. Способен подготовить материалы для выпуска программы (интервью, ток-шоу, круглые столы или теледебаты, выпуски новостей) и провести выпуск программы в соответствии с ее жанровыми требованиями и спецификой.

Индикаторы компетенций:

ПК-6.1. Осуществляет поиск, подбор будущих участников программы, выстраивает контакты с ними.

ПК-6.2. Обрабатывает/редактирует информацию, поступающую от ньюсмейкеров и корреспондентов.

ПК-6.3. Создает собственные материалы.

ПК-6.4. Осуществляет ведение программы (тематической рубрики, информационных лент ПК), проведение интервью, разносторонне используя коммуникативные навыки.

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
<b>Знать</b>	основные понятия и положения конфликтологии; возможные роли медиа в конфликте; особенности подготовки публикаций о конфликтах; средства и методы разрешения конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью в медиасфере	Выполнение практических заданий
<b>Уметь</b>	использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов; работать в команде; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Выполнение практических заданий
<b>Владеть</b>	конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками управления социальными	Выполнение практических заданий

	конфликтами; навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей, навыками рациональных и эффективных действий в конфликтных ситуациях	
--	--	--

## 1.2. Шкала оценивания сформированности компетенций

Для оценивания компетенций обучающегося на этапе их формирования по результатам освоения программы данной дисциплины применяется шкала оценивания: «зачтено» / «не зачтено».

Шкала «зачтено-не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится:

- если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности;

- если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: в ходе контрольных мероприятий обучающийся показывает владение менее 50% приведенных показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 25%) знаний, умений, навыков в соответствии с приведенными показателями.

## 2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (примерный)

### 2.1 Вопросы по темам/разделам дисциплины (примерные)

Контролируемый раздел дисциплины	Код контролируемой компетенции	Примерный перечень вопросов/заданий
Конфликтное взаимодействие	ПК-1	Знать: основные понятия и положения конфликтологии  Ответьте на проблемные вопросы по теме «Связь конфликтологии с другими науками»: 1. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь? 2. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?

		<p>Уметь: применять технологии регулирования конфликтов  Владеть: конфликтологической культурой будущего специалиста  Представить свою модель поведения в роли конфликтанта (предлагается конфликтная ситуация в профессиональной сфере, определяем стратегию поведения партнеров, анализируем, с чем связан выбор стратегии).</p>

## 2.2 Примеры тестовых заданий

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов:

<p><b>1. Стороны конфликта – это:</b>  а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;  б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;  в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;  г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);  д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.</p> <p><b>2. Конфликтоген – это:</b>  а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;  б) позиции конфликтующих сторон;  в) определенные действия, слова, фразы, которые задевают или раздражают собеседника и приводят к конфликту;  г) сторона конфликта;  д) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.</p> <p><b>3. Конфликтная ситуация – это:</b>  а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;  б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;  в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений</p>	<p><b>4. То, из-за чего возникает конфликт, – это:</b>  а) мотивы конфликта;  б) позиции конфликтующих сторон;  в) предмет конфликта;  г) стороны конфликта;  д) образ конфликтной ситуации.</p> <p><b>5. Образ конфликтной ситуации – это:</b>  а) то, из-за чего возникает конфликт;  б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;  в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;  г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;  д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.</p> <p><b>6. Инцидент – это:</b>  а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;  б) истинная причина конфликта;  в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;  г) то, из-за чего возникает конфликт;  д) необходимое условие конфликта.</p>
---	--

## 2.3. Примеры заданий проверочных (контрольных) работ

**Задание 1.** Опишите, по какой формуле развивается конфликт в приведенной ниже ситуации. Ответ обоснуйте. Как этот конфликт можно разрешить?

Сотрудница СМИ не первый раз опаздывает на работу. Руководитель службы новостей делает ей выговор и предупреждает, что в следующий раз сотруднице грозит штраф.

-Вы не имеете права на подобные санкции, - заявляет сотрудница. Вы прекрасно знаете, что я опаздываю по объективным причинам: в это время на дорогах пробки, а раньше я приехать не могу, нужно ребенка отвезти в детский сад. Я давно заметила, что вы придираетесь ко мне и ищите повод унизить.

*Руководитель:* Да мне даже не надо искать этот повод! Вы постоянно унижаете себя сами подобным поведением. Такого неорганизованного и скандального сотрудника я еще не встречал.

*Сотрудница:* А я не встречала таких руководителей, как вы! Не зря вас все здесь не любят.

*Руководитель:* Меня не надо любить. Любите своего мужа, которому я искренне сочувствую. А здесь я вас прошу выполнять свои должностные обязанности, о которых вы не имеете ни малейшего представления.

*Сотрудница:* Какие же обязанности я не выполняю, по-вашему? Не подчиняюсь тем идиотским указаниям, которые вы раздаете, не имея представлений о специфике нашей работы? Так нет, я им подчиняюсь и выполняю ваши требования, как и все остальные сотрудники: все понимают вашу некомпетентность и обречены работать под вашим руководством!

*Руководитель:* Ну так не работайте, увольняйтесь! Или я сам вас уволю, если вы еще раз опоздаете. А сейчас идите и работайте.

Сотрудница уходит, что-то недовольно бубня себе под нос.

**Задание 2.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Чем отличается конфликт от конфликтной ситуации.
2. Какие типы конфликтов бывают? (представьте не менее 4-х классификаций).
3. Опишите (или представьте схематично) структуру конфликта. Что является непременным условием для возникновения конфликта?
4. Какие роли в конфликте выполняют *противоборствующие стороны, подстрекатели, пособники, организаторы, сторонние наблюдатели, сочувствующие, медиаторы*? Какую из этих ролей в конфликте чаще выполняете вы?
5. Чем конструктивный конфликт отличается от деструктивного конфликта?
6. Определите свою типичную стратегию поведения и наиболее часто используемые тактические приемы в конфликте.
7. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются интересы отдыхающих туристов и представителя турфирмы, в основе его лежат противоречия, связанные с неудовлетворённостью туристов предоставленным сервисом (например, качеством проживания и питания в отеле)? Как, на ваш взгляд, следует вести себя представителю турфирмы, чтобы решить проблему?

**Задание 3.** Ответьте на предложенные вопросы и выполните задания:

### Вариант 1

1. Что из нижеперечисленного не относится к сущностным чертам конфликта:

- а) возникновение противоречия;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противодействие субъектов;
- г) переживание негативных эмоций

2. Продолжите высказывания:.

Стороны конфликта – это....

Позиции конфликтующих сторон – это....

3. Перечислите этапы конфликта:

4. Дайте краткую характеристику следующим конфликтным типам личностей и укажите лучший способ реагирования на него:

а) неуправляемый б) сверхточный

5. Дайте краткую характеристику следующим моделям поведения партнёров в переговорном процессе и укажите лучший способ реагирования на него:

а) избегающий б) наступающий

6. Перечислите 4 составляющих содержания управления конфликтом

Прокомментируйте одну из них (например, что такое *прогнозирование конфликта*)

## Вариант 2

1. По сфере проявления конфликты бывают:

2. Продолжите высказывание::

Образ конфликтной ситуации – это....

Мотивы конфликты – это...

3. Перечислите фазы конфликта:

4. Дайте краткую характеристику следующим конфликтным типам личностей и укажите лучший способ реагирования на него:

а) демонстративный б) ригидный

5. Дайте краткую характеристику следующим моделям поведения партнёров в переговорном процессе и укажите лучший способ реагирования на него:

а) уступающий б) отрицающий

6. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия или справедливости

Прокомментируйте одну из них (например, что такое *поза благоразумности и серьёзности*)

## 2.4. Примеры кейсовых заданий

1- Поведение какого типа конфликтной личности можно описать следующим образом:

«Такие люди постоянно нуждаются в повышенном внимании к себе, любят эпатировать окружающих, хорошо чувствуют себя в ситуации скандала, который могут инициировать. Из незначительного спора они могут раздуть целую эпопею. Настрой такого типа личности в конфликте определяется тем, как к нему самому относится соперник. Такие люди постоянно окружены публикой, они любят популярность, это повышает их самооценку»? Ответ обоснуйте.

Как правильно вести себя, если такой человек начал критиковать предложенные вопросы для предстоящего интервью?

2- Дайте характеристику стратегиям уступки и принуждения, используемым в переговорном процессе по разрешению конфликта. Опишите 2-3 тактических приема, которые кажутся вам более приемлемыми для успешной реализации каждой из этих

стратегий. Дайте развернутый комментарий, каким образом именно эта тактика и приемы будут способствовать достижению оптимального результата.

3- Поведение какого типа конфликтной личности можно описать следующим образом: «Такой человек абсолютно не умеет слышать других, и это ощущается уже в первых минутах разговора с ним. Для него характерен основательный подход во всем, чем бы человек ни занимался. Он на все имеет свое мнение, которое не подлежит обсуждению и не требует доказательств. Такие люди зачастую долго выслушивают оппонента, тщательно обдумывают проблему и только потом делают соответствующие выводы, которые становятся неизменными. Критику своего мнения эти люди считают личной обидой, которую не заслуживают. Конфликтные индивиды этого вида – закоренелые консерваторы, которые тяжело воспринимают изменения и редко адаптируются к новой обстановке»? Ответ обоснуйте.

Как правильно вести себя, если такой человек начал критиковать предложенные вопросы для предстоящего интервью?

4- Дайте характеристику стратегиям ухода и компромисса, используемым в переговорном процессе по разрешению конфликта. Опишите 2-3 тактических приема, которые кажутся вам более приемлемыми для успешной реализации каждой из этих стратегий. Дайте развернутый комментарий, каким образом именно эта тактика и приемы будут способствовать достижению оптимального результата.

5- Поведение какого типа конфликтной личности можно описать следующим образом: «Он всегда старается быть точным, следовать собственным правилам. Чрезвычайно озабочен тем, чтобы всегда все было сделано идеально, иногда это становится даже занудным. Очень переживает из-за того, что может куда-то не успеть или не сделать, пунктуальность у него на первом месте. Все переживания, мысли о возможных неудачах, расчеты приводят к состоянию повышенной тревожности, бессонницы и неврозов. Все эти головные боли исходят от самого человека, из-за его излишней чувствительности, неуверенности и подозрительности»? Ответ обоснуйте.

Как правильно вести себя организатору, если с человеком подобного типа назначено проведение мероприятия, а в программе мероприятия по объективным причинам произошли незначительные изменения?

6- Дайте характеристику стратегиям сотрудничества и компромисса, используемым в переговорном процессе по разрешению конфликта. Опишите 2-3 тактических приема, которые кажутся вам более приемлемыми для успешной реализации каждой из этих стратегий. Дайте развернутый комментарий, каким образом именно эта тактика и приемы будут способствовать достижению оптимального результата.

7- Поведение какого типа конфликтной личности можно описать следующим образом: «Ему свойственно неконтролируемое агрессивное поведение, завышенная самооценка, импульсивность, непредсказуемость поступков. В группе к такому индивидууму относятся с опаской, остерегаясь его агрессии. Предугадать следующий шаг или поведение этого типа невозможно. Всеми виной высокий уровень импульсивности и полное отсутствие самоконтроля у этих людей. Их мнение и взгляд на ситуацию меняется ежеминутно, это очень непоследовательные конфликтные личности»? Ответ обоснуйте.



Как правильно вести себя специалисту медиа, если у человека подобного типа нужно получить необходимую информацию?

8- Дайте характеристику стратегиям уступки и сотрудничества, используемым в переговорном процессе по разрешению конфликта. Опишите 2-3 тактических приема, которые кажутся вам более приемлемыми для успешной реализации каждой из этих стратегий. Дайте развернутый комментарий, каким образом именно эта тактика и приемы будут способствовать достижению оптимального результата.

9- Выполните анализ предложенного медиатекста в соответствии со следующим планом:

План анализа:

1. По материалам публикации определите стороны конфликта и предмет конфликта.
2. Показана ли автором история развития конфликта? По какой формуле он развивался?
3. Представлен ли контекст развития конфликта?
4. Прочитывается ли позиция автора по отношению к конфликту?
5. Какую стратегию выбрал автор при освещении конфликта: объективно нейтральную (сообщает о фактах), сглаживает или разжигает конфликт?
6. Какую реакцию конфликтующих сторон и читающей аудитории вызовет, на ваш взгляд, эта публикация? Почему? Какие социальные последствия возможны?
7. Насколько правильно, на ваш взгляд, выбрана стратегия и тактика освещения конфликтной темы? Что бы вы изменили, а с чем согласны?

## **2.5. Вопросы к зачёту**

1. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.
2. Конфликт. Сущностные черты конфликта. Причина, предмет конфликта, инцидент и конфликтная ситуация.
3. Признаки конфликта и типы поведенческого реагирования субъекта на трудную ситуацию. Сущность конфликтоустойчивости.
4. Объективные факторы возникновения конфликтов. Основные виды классификации конфликтов.
5. Личностные причины возникновения конфликтов. Конфликтогены и их виды.
6. Структура конфликта.
7. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
8. Основные виды внутриличностных конфликтов и причины их возникновения.
9. Типы конфликтных личностей и оптимальные способы взаимодействия с ними.
10. Эго-состояния родитель-взрослый-ребёнок, их характеристика и проявление в конфликтных ситуациях.

11. Формулы конфликта (по классификации В.П.Шейнова) и способы их урегулирования.
12. Технологии регулирования конфликта. Алгоритм управления конфликтом.
13. Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
14. Основные стратегии поведения в конфликте.
15. Модели поведения партнёров в переговорном процессе.
16. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им..
17. Технология предупреждения конфликтов.
18. Психологический стресс как реакция человека на трудную ситуацию.
19. Освещение конфликтов в медиа. Позитивная и негативная модели информационного сопровождения конфликта.
20. Авторская стратегия и ее роль в медиатекстах, освещающих конфликты.
21. «Воинственное» освещение конфликтов в медиа. Задачи и формы представления материала.
22. «Миротворческий» подход и подход «присоединения» в освещении конфликтов. Задачи и формы представления материала.
23. Конструктивные ресурсы медиа в конфликтах.