

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИРКУТСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ**

Наименование программы:

«Управление конфликтными ситуациями в социально-культурной сфере»

Категория слушателей: педагоги дополнительного образования, сотрудники библиотек, руководители любительских творческих коллективов

Объем: 24 часа

Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Сроки обучения: 22-24 сентября 2020 года

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутский областной колледж культуры

Разработчик:

Иванова Татьяна Владимировна – преподаватель, педагог – психолог высшей квалификационной категории ИОКК.

Рассмотрена и утверждена
на заседании Научно-методического
совета ГБПОУ ИОКК
Протокол № 1 от 15.09.2020

Заместитель директора по
организационно-методической
работе:

Коршунова О.В.



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. № 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ”

письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. N АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме.

Программа разработана на основе профессионального стандарта (квалификационных требований):

установленных квалификационных требований Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н г. Москва.

1.2. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации педагогов дополнительного образования, сотрудников библиотек, руководителей любительских творческих коллективов

1.3. Требования к слушателям (категории слушателей)

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:

ПК 2.1. Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности.

ПК 2.2. Использовать базовые теоретические знания и навыки, полученные в процессе профессиональной практики, для педагогической работы.

ПК 2.3. Планировать, организовывать и методически обеспечивать учебно-воспитательный процесс в организациях дополнительного образования детей, общеобразовательной организации.

ПК 2.4. Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания.

ПК 2.5. Применять разнообразные формы учебной и методической деятельности, разрабатывать необходимые методические материалы.

Обучающийся в результате освоения программы должен:

уметь:

- организовывать и проводить художественно-творческую работу в коллективе и с отдельными его участниками с учетом возрастных и личностных особенностей;
- использовать теоретические сведения о личности и межличностных отношениях в педагогической деятельности
- общаться и работать с людьми разного возраста.

знать:

- требования к личности педагога
- особенности детской и подростковой психологии;
- методы работы с творческим коллективом.

1.5. Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Режим занятий: 8 часов в день.

1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Тема	Всего часов	Лекция	Практическое занятие	Форма аттестации
1.	Введение в тему	1	1		Тест
2.	Общая характеристика конфликта	4	2	2	Тест
3.	Специфика конфликтных ситуаций: причины возникновения, виды конфликтов	4	2	2	Тест
4.	Профилактика конфликтов	5	2	3	Тест
5.	Управление конфликтами и технологии их	6	2	4	Тест

	разрешения				
6.	Психологические диагностические методики, направленные на определение личностных особенностей поведения в конфликтных ситуациях	3	1	2	Тест
	Итоговая аттестация	1			Тест
		24	10	13	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Темы	Занятия			
	1 день	2 день	3 день	3 день Итоговая аттестация
Введение в тему	1			
Общая характеристика конфликта	4			
Специфика конфликтных ситуаций: причины возникновения, виды конфликтов	3	1		
Профилактика конфликтов		5		
Управление конфликтами и технологии их разрешения		2	4	
Психологические диагностические методики, направленные на определение личностных особенностей поведения в конфликтных ситуациях			3	
Итоговая аттестация				1
ИТОГО: 24	8	8	7	1

4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены) 2	Объем часов 3	Уровень освоения 4
Содержание учебного материала			
1.	Введение в тему	1	2
2.	Общая характеристика конфликта	2	2
Практические занятия			
1.	Общая характеристика конфликта	2	2
Содержание учебного материала			
1.	Специфика конфликтных ситуаций: причины возникновения, виды конфликтов	2	2
Практические занятия			
1.	Специфика конфликтных ситуаций: причины возникновения, виды конфликтов	2	2
2.	Содержание учебного материала	1	2
3.	Профилактика конфликтов	2	2
Практические занятия			
1.	Профилактика конфликтов	3	2
Содержание учебного материала			
1	Управление конфликтами и технологии их разрешения	2	2
Практические занятия			
1	Управление конфликтами и технологии их разрешения	4	2
Содержание учебного материала			
1.	Психологические диагностические методики, направленные на определение личностных особенностей поведения в конфликтных ситуациях	1	2
Практические занятия			
1.	Психологические диагностические методики, направленные на определение личностных особенностей поведения в конфликтных ситуациях	2	2

	2.	Итоговая аттестация.	1	2
		ИТОГО	24	

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие у слушателя и преподавателя (в колледже) наличие следующего материально-технического обеспечения:

№ п/п	Наименование
Выход в интернет	
Программное обеспечение	
	ОС Windows Стандартный пакет MS Office (офис). FlashPlayer Браузер AcrobatReader Архиватор Система электронного обучения Moodle Пакет программ свободного доступа
Техническое обеспечение	
	персональный компьютер принтер микрофон веб-камера наушники сканер выход в Интернет

5.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Список использованных источников

1. Абрамова, Г. С. Психология развития и возрастная психология : учебник / Г. С. Абрамова. — Москва : Прометей, 2018. — 708 с. — ISBN 978-5-906879-68-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/100856> (дата обращения: 05.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Байярд, Р. Т. Ваш беспокойный подросток. Практическое руководство для отчаявшихся родителей : руководство / Р. Т. Байярд, Д. Байярд ; перевод с английского А. Б. Орлова. — Москва : Академический Проект, 2020. — 220 с. — ISBN 978-5-8291-2689-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-

библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/132351> (дата обращения: 05.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Денисова, О. П. Психология и педагогика : учебное пособие / О. П. Денисова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 237 с. — ISBN 978-5-9765-0112-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/115846> (дата обращения: 22.04.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Першина, Л. А. Возрастная психология : учебное пособие / Л. А. Першина. — 2-е изд. — Москва : Академический Проект, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-8291-2814-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/132669> (дата обращения: 05.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Интернет-ресурсы:

1. [gEhttps://www.youtube.com/watch?v=RP_JaRWEj5g](https://www.youtube.com/watch?v=RP_JaRWEj5g)
2. <https://www.youtube.com/watch?v=WBsJPMMO0R8>
3. <https://www.youtube.com/watch?v=18ytHSO7Ez0>
4. <https://www.youtube.com/watch?v=yyhkQGD0xpk>
5. <https://www.youtube.com/watch?v=QMqgUBLExw4>
6. <https://www.youtube.com/watch?v=GUzX14yuX4c>
7. <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-detey-podrostkovogo-i-yunosheskogo-vozrasta/viewer>
8. <https://www.youtube.com/watch?v=ozAPZEjV8g8>
9. <https://www.youtube.com/watch?v=XMYOHielPW0>
10. https://www.youtube.com/watch?v=vw_XPFglATc

5.3. Организация образовательного процесса

Модель организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - образовательная платформа Moodle.

Предусмотрены следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия.

5.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров: реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ КУРСА

Форма итоговой аттестации –зачет. К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, успешно прошедшие промежуточный контроль по темам, предусмотренный учебным планом настоящей программы, выполнившие все практические работы и все задания для самостоятельной работы.

<p align="center">Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p align="center">Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</p>
<p>ПК 2.1. Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности.</p>	<p><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</i></p>
<p>ПК 2.2. Использовать базовые теоретические знания и навыки, полученные в процессе профессиональной практики, для педагогической работы.</p>	<p><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</i></p>
<p>ПК 2.3. Планировать, организовывать и методически обеспечивать учебно-воспитательный процесс в организациях дополнительного образования детей, общеобразовательной организации.</p>	<p><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</i></p>
<p>ПК 2.4. Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания.</p>	<p><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</i></p>
<p>ПК 2.5. Применять разнообразные формы учебной и методической деятельности, разрабатывать необходимые методические материалы.</p>	<p><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы.</i></p>
	<p><u>Форма оценки результатов обучения:</u> <i>Итоговая аттестация: зачет в форме тестирования.</i></p>

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутский областной колледж культуры

Фонд оценочных средств
по дополнительной профессиональной программе повышения
квалификации по теме:
«Управление конфликтными ситуациями в социально-культурной сфере»

Иркутск, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

1.2 Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

2. Фонд оценочных средств

2.1. Задания для проведения промежуточного контроля

2.2. Задания для проведения итоговой аттестации

Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме «Управление конфликтными ситуациями в социально-культурной сфере».

1.2. Объекты оценивания – результаты освоения

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме: «Управление конфликтными ситуациями в социально-культурной сфере».

Обучающийся в результате освоения программы должен:

уметь:

- организовывать и проводить художественно-творческую работу в коллективе и с отдельными его участниками с учетом возрастных и личностных особенностей;
- использовать теоретические сведения о личности и межличностных отношениях в педагогической деятельности
- общаться и работать с людьми разного возраста.

знать:

- требования к личности педагога
- особенности детской и подростковой психологии;
- методы работы с творческим коллективом.

Вышеперечисленные практический опыт, умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих **профессиональных компетенций**:

ПК 2.1. Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности.

ПК 2.2. Использовать базовые теоретические знания и навыки, полученные в процессе профессиональной практики, для педагогической работы.

ПК 2.3. Планировать, организовывать и методически обеспечивать учебно-воспитательный процесс в организациях дополнительного образования детей, общеобразовательной организации.

ПК 2.4. Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания.

ПК 2.5. Применять разнообразные формы учебной и методической деятельности, разрабатывать необходимые методические материалы.

Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания;
ПК 2.1. Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных дисциплин в преподавательской деятельности.	Тест выполнен на положительную оценку	Тест
ПК 2.2. Использовать базовые теоретические знания и навыки, полученные в процессе профессиональной практики, для педагогической работы	Тест выполнен на положительную оценку	Тест
ПК 2.3. Планировать, организовывать и методически обеспечивать учебно-воспитательный процесс в организациях дополнительного образования детей, общеобразовательной организации.	Тест выполнен на положительную оценку	Тест
ПК 2.4. Пользоваться учебно-методической литературой, формировать, критически оценивать и грамотно обосновывать собственные приемы и методы преподавания.	Тест выполнен на положительную оценку	Тест

ПК 2.5. Применять разнообразные формы учебной и методической деятельности, разрабатывать необходимые методические материалы.	Тест выполнен на положительную оценку	Тест
--	---------------------------------------	------

Форма аттестации.

Итоговая аттестация-зачет

2.1. Задания для проведения промежуточной аттестации

Тема 1. Общая характеристика конфликта:

Произведите соответствие определения конфликта с его характеристикой:

	Характеристика		Определение
1	Универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоления противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами.	А	психологическое определение конфликта
2	Естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия или существенные различия между интересами и ценностями субъектов.	Б	общее определение конфликта
3	От лат. <i>conflictus</i> – (столкновение) – столкновение противоречивых или несовместимых сил.	В	социальное определение конфликта
4	Предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств.	Г	конфликт в области управления

Ответ: 1 – Г ; 2 – А; 3 – Б; 4 – В

Тема 2. Специфика конфликтных ситуаций

Произведите соответствие типа конфликта с его характеристикой:

	Характеристика		Тип конфликта
1	Типичной формой такого конфликта является ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования и целевые установки по выполнению его работы.	А	Конфликт между личностью и группой конфликта

2	Он возникает в случае несовпадения ожиданий группы людей с ожиданиями отдельной личности, которая отказывается от соблюдения общепринятых и установленных группой норм поведения	Б	Внутриличностный конфликт.
3	Борьба руководителей за ограниченные человеческие или денежные ресурсы, за время пользования оборудованием или одобрение какого-либо проекта.	В	Межгрупповой конфликт.
4	Конфликт между формальными и неформальными группами, когда неформальные организации, считая, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться против него и снизить производительность труда.	Г	Межличностный конфликт

Ответ: 1 – Б ; 2 – А; 3 – Г; 4 – В

Тема 4. Управление конфликтами и технологии их разрешения
Произведите соответствие способа разрешения конфликта с его характеристикой:

	Характеристика		Способ разрешения конфликта
1	Конфликт признается объективно существующим, выявляющим противоречия, в которых надо разобраться, установить тенденцию, способствующую развитию организации, и принять позицию той группы, которая будет этому содействовать.	А	Компромиссный
2	Конфликт лишен реального содержания или его добровольное разрешение невозможно в сложившейся ситуации.	Б	Конструктивный, радикальный
3	Содержание противоречий относительно и обе стороны имеют определенные позитивные позиции.	В	Принудительный

Ответ: 1 – Б ; 2 – В; 3 – А.

2.2. Задания для проведения итоговой аттестации

Задания для проведения итоговой аттестации

Итоговый тест:

Результаты итогового тестирования:

·от 85 до 100 баллов - «отлично»;

- от 75 до 84 баллов - «хорошо»;
- от 55 до 74 баллов - «удовлетворительно»;
- меньше 55 баллов - «неудовлетворительно».

1. Первые попытки рационального осмысления природы конфликта принадлежат:

- А) древнегреческим философам
- Б) К. Марксу, Ф. Энгельсу
- В) социал-дарвинистам

2. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению, не всегда осознанные противоречия, разногласия – это:

- А) конфликтная ситуация
- Б) конфликт
- В) деловой конфликт

3. Ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для возникновения конфликта, провоцирующая враждебные действия, противостояние и, собственно, конфликт:

- А) конфликтная ситуация
- Б) конфликт
- В) деловой конфликт

4. Специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере.

- А) конфликтная ситуация
- Б) конфликт
- В) деловой конфликт

5. Проблема, служащая основой конфликта – это:

- А) Микро- и макросреда
- Б) предмет конфликта
- В) объект конфликта
- Г) Причины конфликта

6. Повод к конфликту – это:

- А) микро- и макросреда
- Б) предмет конфликта
- В) объект конфликта
- Г) причины конфликта

7. Условия, в которых находятся и действуют участники конфликта - это:

- А) микро- и макросреда
- Б) предмет конфликта
- В) объект конфликта
- Г) причины конфликта

8. Явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия – это:

- А) микро- и макросреда
- Б) предмет конфликта
- В) объект конфликта
- Г) причины конфликта

9. Что будет относиться к общим причинам конфликта?

- А) Социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические
- Б) Неудовлетворенность условиями деятельности; нарушение служебной этики; нарушение трудового законодательства; различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; неудовлетворительные коммуникации
- В) Симпатии, антипатии; психологическая несовместимость; различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе
- Г) Конкуренция; слухи; клевета; пороченье деловой репутации

10. Что будет относиться к внутренним причинам конфликта?

- А) Социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические
- Б) Неудовлетворенность условиями деятельности; нарушение служебной этики; нарушение трудового законодательства; различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; неудовлетворительные коммуникации
- В) Симпатии, антипатии; психологическая несовместимость; различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе
- Г) Конкуренция; слухи; клевета; порочение деловой репутации

11. Что будет относиться к частным причинам конфликта?

- А) Социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические
- Б) Неудовлетворенность условиями деятельности; нарушение служебной этики; нарушение трудового законодательства; различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; неудовлетворительные коммуникации
- В) Симпатии, антипатии; психологическая несовместимость; различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе
- Г) Конкуренция; слухи; клевета; порочение деловой репутации

12. Что будет относиться к внешним причинам конфликта?

- А) Социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические
- Б) Неудовлетворенность условиями деятельности; нарушение служебной этики; нарушение трудового законодательства; различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; неудовлетворительные коммуникации
- В) Симпатии, антипатии; психологическая несовместимость; различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе
- Г) Конкуренция; слухи; клевета; порочение деловой репутации

13. Какой тип конфликта описан: «Подобный конфликт может быть результатом перегруженности работой или, наоборот, ее малым объемом. Он также связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в организации и самом себе, а также со стрессом»

- А) Внутриличностный
- Б) Межличностный
- В) Между личностью и группой
- Г) Межгрупповой

14. Какой тип конфликта описан: «Примером такого конфликта является конфликт между формальными и неформальными группами, когда неформальные организации, считая, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться против него и снизить производительность труда»

- А) Внутриличностный
- Б) Межличностный
- В) Между личностью и группой
- Г) Межгрупповой

15. Какой тип конфликта описан: «Возникает в случае несовпадения ожиданий группы людей с ожиданиями отдельной личности, которая отказывается от соблюдения общепринятых и установленных группой норм поведения, лишаясь возможности быть в нее включенной и, соответственно, удовлетворять свои социальные потребности»

- А) Внутриличностный
- Б) Межличностный
- В) Между личностью и группой
- Г) Межгрупповой

16. Какой тип конфликта описан: «Этот конфликт происходит из-за несоответствия взглядов, целей, ценностей сталкивающихся отдельных личностей»

- А) Внутриличностный
- Б) Межличностный
- В) Между личностью и группой
- Г) Межгрупповой

17. Какой способ, метод разрешения конфликта описан: «Применение этого способа особенно эффективно на ранних стадиях развития конфликта, когда в него втянут ограниченный круг лиц, и только при условии возможности реализации репрессивных мер сильным и авторитетным управленцем»

- А) конструктивный
- Б) компромисный
- В) принудительный

18. Какой способ, метод разрешения конфликта описан: «Конфликт признается объективно существующим, выявляющим противоречия, в которых надо разобраться и принять позицию той группы, которая будет этому содействовать. На противоположную сторону влияют средствами убеждения, внушения и даже принуждения»

- А) конструктивный
- Б) компромисный
- В) принудительный

19. Какой способ, метод разрешения конфликта описан: «Содержание противоречий относительно и обе стороны имеют определенные позитивные позиции. Выбирается, если заведомо известно, что участники конфликта обладают равной силой, властью, авторитетом, и победа одной из сторон на данном этапе маловероятна»

- А) конструктивный
- Б) компромисный
- В) принудительный

20. Какой вид толерантности описан: «Способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать в этих условиях»

- А) внешняя толерантность
- Б) внутренняя толерантность

2.2. Ключ к тесту для проведения итоговой аттестации

Ключ к тесту:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	б	а	в	б	в	а	г	а	в	б	г	а	г	в	б	в	а	б	б