

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 24.08.2022 12:34:46  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии



Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

Альтернативные формы разрешения конфликтов (ADR)  
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология  
(код и наименование ОПОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

### Тема № 1. «Альтернативные формы разрешения конфликтов».

#### *Производственная задача №1*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

### Тема № 2. «Принципы и методы альтернативных форм разрешения конфликтов».

#### *Производственная задача №2*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Альтернативные формы разрешения конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы успешного разрешения конфликтов? Какая структура курсовой работы?

### Тема № 3. «Технологии разрешения конфликтов в организациях».

#### *Производственная задача №3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы. Напишите текст своего обращения к первой и ко второй сотруднице

### Тема № 4. «Особенности третейского разбирательства, посредничества (медиация)».

#### *Производственная задача №4*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Инна и Саша работали в соседних отделах, редко общались, как правило, на общих совещаниях, планерках и корпоративных праздниках. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по профессиональной проблеме. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили спор. После этого они старались избегать общения друг с другом. Прошло время, Саша стал работать в одном отделе с Инной. Неприязнь друг к другу увеличилась, что бы ни сказала Инна, Саша всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Руководитель отдела Ирина Сергеевна поговорила с обоими, и споры прекратились. Но негативное

отношение, неприязнь осталась. Подумайте, как решить проблемную ситуацию? Составьте текст беседы с Инной, Сашей, руководителем отдела.

Тема № 5. «Особенности претензионного порядка разрешения споров».

*Производственная задача №5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Ваши деловые партнеры написали претензию к качеству выполняемой работы вашего предприятия. Подумайте, что нужно делать в этом случае? Какие варианты решения проблемной ситуации? Какие законодательные акты регламентируют поведение оппонентов в данной ситуации?

Тема № 6. «Этические принципы разрешения конфликтов».

*Производственная задача №6*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будите исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

Тема № 7. «Использование рефлексивного слушания в процессе разрешения конфликтов».

*Производственная задача №7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам обратился сотрудник вашей организации Иван, у которого конфликтные отношения в семье. Его супруга Татьяна недовольна размером его зарплаты, низкой должностью. Каждый день она говорит о больших ценах на продукты, на оплату услуг ЖКХ. Он очень нервничает, переживает. Подумайте, какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст беседы с Иваном и Татьяной.

Тема № 8. «Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов».

*Производственная задача №8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

Тема № 9. «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе».

*Производственная задача №9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план лекции по теме «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

**Шкала оценивания: 5-балльная.**

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки..

### **1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

Тема № 1. «Альтернативные формы разрешения конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Альтернативные методы - это ...

- 1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- 2) система учебных действий и поступков;
- 3) система познавательной деятельности.

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- A. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	A. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

5. Вопрос в закрытой форме.

Основной всех альтернативных методов выступает ...

1. медиация (mediation), или посредничество.
2. этика делового общения;
3. психология общения.

#### *Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Альтернативные формы - это ...

- 1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- 2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- 3) формы обучения и воспитания людей в группе.

2. Вопрос в открытой форме.

Профессиональные компетенции – это ....

3. Вопрос на установление последовательности.

Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н.Мясищеву):

а) Истерический тип	1) характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
б) Обсессивно-психастенический тип	2) характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
в) Неврастенический тип	3) характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

5. Вопрос в закрытой форме.

Третейское разбирательство – это...

- 1) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- 2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- 3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

#### Тема № 2. «Принципы и методы альтернативных форм разрешения конфликтов».

##### *Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Социализация - это ....

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

2. Вопрос в открытой форме.  
Социальная адаптация - ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая со-  
держит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите правильное соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами

5. Вопрос в закрытой форме.

Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы: ...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

2. Вопрос в открытой форме.

Социальная помощь - ....

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- А. Конфликт
- Б. Конфликтная ситуация
- В. Инцидент

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите понятие с его значением:

а) Конфликтология	1) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
б) Объект конфликтологии	2) любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
в) Предмет конфликтологии	3) область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

5. Вопрос в закрытой форме.

Социальная группа - это...

- 1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
- 2) скопление людей, вызванное необычным событием.
- 3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

Тема № 3. «Технологии разрешения конфликтов в организациях».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Социализация - это ....

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. неумение общаться с людьми.
3. особенность памяти.

2. Вопрос в открытой форме.

Профессиональные отношения - ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- а) Функции социального конфликта
- в) Политическая социология
- б) Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками

Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач
---------------------------------------	---

5. Вопрос в закрытой форме.

Самосознание – это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

2. Вопрос в открытой форме.

Социальный стереотип – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- A. информацией
- B. многоплановый процесс
- C. потребностями.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Межгосударственный конфликт – это ...	A. возникает конфликтная ситуация, один из участников сознательно действует в ущерб другому участнику, второй участник осознает, что эти действия направлены против него и в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта
2. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	B. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования.
3. Условия возникновения конфликта ....	C. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.

5. Вопрос в закрытой форме.

Социальная группа - это...

- 1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
- 2) скопление людей, вызванное необычным событием.
- 3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

Тема № 4. «Особенности третейского разбирательства, посредничества (медиация)».



*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Медиация – это...

1. одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;

2. форма общения людей в группе;

3. форма познавательной и творческой деятельности.

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие личности – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Мимика.
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. К вербальным средствам коммуникации не относится...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

5. Вопрос в закрытой форме.

Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

а) эффект стереотипизации;

б) эффект ореола;

в) эффект первичности;

г) эффект новизны.

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

а) диагностика

б) симптоматика

- в) разрешение
- г) прогнозирование

4. Вопрос на установление соответствия.

Определите соответствие между понятиями и их значением:

а) <i>Прогнозирование конфликта</i>	1) планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
б) <i>Предупреждение конфликта</i>	2) предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
в) <i>Предотвращение конфликта</i>	3) деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

5. Вопрос в закрытой форме.

Конкуренция – это ...

1. форма межличностного взаимодействия, характеризующиеся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.
2. совместная деятельность команды.
3. совместная профессиональная деятельность.

Тема № 5. «Особенности претензионного порядка разрешения споров».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Претензия – это...

- 1) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- 2) устная форма обращения к клиенту;
- 3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

2. Вопрос в открытой форме.

Убеждение - это....

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

- а) инцидент
- б) конфликтная ситуация
- в) противоборство
- г) противодействие
- д) противостояние
- е) разрешение конфликта

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. <u>Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы...</u>	<u>А. Утверждение нейтральной позиции, создание паритета участников процесса, выравнивание объема времени работы с оппонентами, организация переговорного процесса.</u>
--	---

2. При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры: ....	<u>Б. В наиболее полном объеме реализовать собственную позицию.</u>
3. Требования к поведению посредника:...	<u>В. Постановление, рекомендации, контроль, провайзер процесса, советник по содержанию и процессу.</u>

5. Вопрос в закрытой форме.

Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

2. Вопрос в открытой форме.

Наблюдательность – это ....

3. Вопрос на установление последовательности.

Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные особенности межличностных конфликтов	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

5. Вопрос в закрытой форме.

Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

Тема № 6. «Этические принципы разрешения конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Этика делового общения - это...

- 1) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
- 2) совокупность профессиональных знаний и умений;
- 3) совокупность творческих и учебных действий.

2. Вопрос в открытой форме.

Этика – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта)

Контроль эффективности собственных действий

д) Мероприятия по реализации намеченного плана

4. Вопрос на установление соответствия.

1. Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

а) Конкуренция	1) урегулирование разногласий через взаимные уступки
б) Приспособление	2) уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
в) Избегание	3) совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
г) Компромисс	4) соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
д) Сотрудничество	5) изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

5. Вопрос в закрытой форме.

Психологическое просвещение - это ...

- 1) вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
- 2) психологическое тестирование людей.
- 3) психологическая адаптация сотрудников.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Мораль – это...

- 1.важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
- 2.совокупность правил поведения в обществе;
- 3.совокупность учебных действий и поступков.

2.Вопрос в открытой форме.  
Конфликтная ситуация – это...

3.Вопрос на установление последовательности.

Социальная роль – это \_\_\_\_\_ способ человека, соответствующий принятым \_\_\_\_\_ в зависимости от статуса в \_\_\_\_\_, в системе межличностных отношений.

- A. поведения.
- B. обществе.
- C. нормам.

4.Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	A. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	B. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	B. Эмпатия.

5.Вопрос в закрытой форме.

Психологическое консультирование — это...

- а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
- б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.
- в) психологическая адаптация сотрудников.

Тема № 7. «Использование рефлексивного слушания в процессе разрешения конфликтов».

*Вариант 1*

1.Вопрос в закрытой форме.

Рефлексивное слушание – это...

- 1.активное слушание, ориентированное преимущественно на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание;
- 2.вид общения, характерный для учебной деятельности;
- 3.вид общения, характерный для дружеской компании.

2.Вопрос в открытой форме.  
Разрешение конфликта – это...

3.Вопрос на установление последовательности.

Установите правильную последовательность между фазами конфликта:а)

Конфликт

- б) Конфликтная ситуация
- в) Инцидент

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

5. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексивное слушание предназначено в первую очередь для ...

1. делового стиля общения, его задача - усвоить и разумно переработать передаваемую информацию;
2. учебной и творческой деятельности;
3. юридических аспектов решения проблемных ситуаций.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает, продуктивность деятельности называется ...

- а) социальной ингибцией;
- б) социальной фасилитацией;
- в) сдвигом риска;

2. Вопрос в открытой форме.

Численность малой группы может быть в диапазоне ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:

- а) Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
- б) Фундаментальные вопросы социологии.
- в) Конфликт современной культуры

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов: ...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отноше-

	ний
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

5. Вопрос в закрытой форме.

Основными признаками социальной группы являются....

- а) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
- б) наличие параметров группы как целого;
- в) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

Тема № 8. «Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Убеждение – это...

- 1) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
- 2) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 3) метод воздействия на подсознание человека.

2. Вопрос в открытой форме.

Внушение – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

5. Вопрос в закрытой форме.

Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...

- а) бюрократическим;

- б) авторитарным;
- в) демократическим;
- г) номинальным.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

- а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;
- б) большим социальным слоям и общностям;
- в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;
- г) нет правильного варианта ответа.

2. Вопрос в открытой форме.

Автор структуры личности: «Оно-Ид», «Я-эго», «Сверх-Я», «Супер-эго» является...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

5. Вопрос в закрытой форме.

Психологическое воздействие – это...

- 1) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;
- 2) влияние одного человека на сознание другого;
- 3) влияние группы людей на другую группу людей.

Тема № 9. «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;



- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

2. Вопрос в открытой форме.  
Функции переговоров ...

3. Вопрос на установление последовательности.  
Установите последовательность.  
Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:  
а) передача информации  
б) аргументирование  
в) нейтрализация замечаний собеседника  
г) принятие решения и завершение переговоров д) начало беседы

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие:

1. Управление – это...	А. Действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной деятельности
2. Самоактуализация – это...	Б. Целенаправленное воздействие, оказываемое человеком, группой людей на различные объекты, осуществляемое для придания процессам определенной направленности и получения результатов
3. Солидарные действия – это....	С. Основная категория гуманистической психологии, отражает процесс и стремление человека к реализации своих способностей, возможностей и желаний

5. Вопрос в закрытой форме.

Третейское разбирательство – это...

- 1) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- 2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- 3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

2. Вопрос в открытой форме.  
Опосредованное общение...

3. Вопрос на установление последовательности.

Каждый человек вне зависимости от сферы деятельности и личностных характеристик проходит за свою трудовую жизнь следующие периоды. Определите правильную последовательность этапов трудовой деятельности:

- а) Адаптация и профессиональное становление
- б) Первичное и профессиональное обучение
- в) Предпенсионный период
- г) Профессиональный и должностной ростд) Продуктивная деятельность.

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Соотнесите название метода с областью его применения:

а) Психологический метод	1) позволяет учитывать в предполагаемом и реальном конфликте социокультурные особенности сторон
б) Культурологический (социально-антропологический) метод	2) Позволяет выявлять социальную обусловленность конфликтных противоречий, описывает конфликт как форму социального взаимодействия
в) Социологический метод	3) используется при изучении психологических механизмов конфликтного поведения и мотивации

5. Вопрос в закрытой форме.

Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;
- г) все варианты верны.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 **баллов** соответствует оценке «отлично»;
- 4-3 **баллов** – оценке «хорошо»;
- 3-2 **баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- 2-1 **баллов** – оценке «неудовлетворительно».

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

1. Вопросы в закрытой форме.

1. Альтернативные методы - это ...

1.целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические 2.способы урегулирования конфликтов через переговоры;  
система учебных действий и поступков;

3. система познавательной деятельности.
2. Основой всех альтернативных методов выступает ...
    1. медиация (mediation), или посредничество.
    2. этика делового общения;
    3. психология общения.
  3. Альтернативные формы - это ...
    1. различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
    2. формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
    3. формы обучения и воспитания людей в группе.
  4. Третейское разбирательство – это ...
    1. общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
    2. государственная форма решения конфликтных ситуаций;
    3. образовательная система решения конфликтных ситуаций.
  5. Социализация - это ....
    1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
    2. неумение общаться с людьми.
    3. особенность памяти.
  6. Переговоры - это ...
    1. двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
    2. процесс эффективного общения людей;
    3. процесс общения людей в группе.
  7. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы: ...
    - а) идентификация;
    - б) эмпатия;
    - в) рефлексия.
  8. Социальная группа - это ...
    1. ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
    2. скопление людей, вызванное необычным событием.
    3. несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.
  9. Социализация - это ....
    1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
    2. неумение общаться с людьми.
    3. особенность памяти.

10. Самосознание – это ...
1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
  2. понимание других людей.
  3. особенность характера.
11. Рефлексия (в социальной психологии)-...
1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
  2. особенность внимания.
  3. характеристика памяти.
12. Социальная группа - это...
1. ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
  2. скопление людей, вызванное необычным событием.
  3. несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.
13. Медиация – это...
1. одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;
  2. форма общения людей в группе;
  3. форма познавательной и творческой деятельности.
14. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...
- а) идентификация;
  - б) эмпатия;
  - в) рефлексия.
15. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...
- а) эффект стереотипизации;
  - б) эффект ореола;
  - в) эффект первичности;
  - г) эффект новизны.
16. Конкуренция – это ...
1. форма межличностного взаимодействия, характеризующиеся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства.
  2. совместная деятельность команды.
  3. совместная профессиональная деятельность.
17. Претензия – это...
1. письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
  2. устная форма обращения к клиенту;
  3. письменное обращение к клиентам вашей организации.

18. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...
- а) коммуникативная;
  - б) перцептивная;
  - в) интерактивная.
19. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...
- а) коммуникативная;
  - б) перцептивная;
  - в) интерактивная.
20. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....
- а) эффект стереотипизации;
  - б) эффект ореола;
  - в) эффект первичности;
  - г) эффект новизны.
21. Этика делового общения - это...
- 1.совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
  - 2.совокупность профессиональных знаний и умений;
  - 3.совокупность творческих и учебных действий.
22. Психологическое просвещение - это ...
- 1.вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
  - 2.психологическое тестирование людей.
  - 3.психологическая адаптация сотрудников.
23. Мораль – это...
- 1.важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
  - 2.совокупность правил поведения в обществе;
  - 3.совокупность учебных действий и поступков.
24. Психологическое консультирование — это...
- а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
  - б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.
  - в) психологическая адаптация сотрудников.
25. Рефлексивное слушание – это...
- 1.активное слушание, ориентированное преимущественно на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание;

2. вид общения, характерный для учебной деятельности;
3. вид общения, характерный для дружеской компании.
26. Рефлексивное слушание предназначено в первую очередь для ...
1. делового стиля общения, его задача - усвоить и разумно переработать передаваемую информацию;
  2. учебной и творческой деятельности;
  3. юридических аспектов решения проблемных ситуаций.
27. Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает, продуктивность деятельности называется ...
- а) социальной ингибцией;
  - б) социальной фасилитацией;
  - в) сдвигом риска;
28. Основными признаками социальной группы являются...
- а) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
  - б) наличие параметров группы как целого;
  - в) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;
29. Убеждение – это...
1. метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
  2. метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
  3. метод воздействия на подсознание человека.
30. Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...
- а) бюрократическим;
  - б) авторитарным;
  - в) демократическим;
  - г) номинальным.
31. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...
- а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;
  - б) большим социальным слоям и общностям;
  - в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;
  - г) нет правильного варианта ответа.
32. Психологическое воздействие – это...
1. «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;
  2. влияние одного человека на сознание другого;
  3. влияние группы людей на другую группу людей.
33. Переговоры - это ...
1. двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
  2. процесс эффективного общения людей;

3. процесс общения людей в группе.

34. Третейское разбирательство – это...

1. общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
2. государственная форма решения конфликтных ситуаций;
3. образовательная система решения конфликтных ситуаций.

35. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

36. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;
- г) все варианты верны.

2. Вопросы в открытой форме.

2.1 Развитие – это ...

2.2 Профессиональные компетенции – это ....

2.3 Социальная адаптация - ...

2.4 Социальная помощь - ....

2.5 Профессиональные отношения - ...

2.6 Социальный стереотип – это ...

2.7 Развитие личности – это ...

2.8 Развитие – это ...

2.9 Убеждение - это....

2.10 Наблюдательность – это ....

2.11 Этика – это ...

2.12 Конфликтная ситуация – это...

2.13 Разрешение конфликта – это...

2.14 Численность малой группы может быть в диапазоне ...

2.15 Внушение – это...

2.16 Автор структуры личности: «Оно-Ид», «Я-эго», «Сверх-Я», «Супер-эго» является...

2.17 Функции переговоров ...

2.18 Опосредованное общение...

3. Вопросы на установление последовательности.

3.1 Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

3.2 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

3.3 Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

3.4 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- А. Конфликт
- Б. Конфликтная ситуация
- В. Инцидент

3.5 Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- а) Функции социального конфликта
- в) Политическая социология
- б) Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте

3.6 Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
- В. многоплановый процесс
- С. потребностями.

3.7 Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

3.8 Установите последовательность в этапах управления конфликтом: а) диагностика

- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

3.9 Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

- а) инцидент



- б) конфликтная ситуация
- в) противоборство
- г) противодействие
- д) противостояние
- е) разрешение конфликта

3.10 Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

3.11 Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

3.12 Социальная роль – это \_\_\_\_\_ способ человека, соответствующий принятым \_\_\_\_\_ в зависимости от статуса в \_\_\_\_\_, в системе межличностных отношений.

- А. поведения.
- В. обществе.
- С. нормам.

3.13 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а) Конфликт
- б) Конфликтная ситуация
- в) Инцидент

3.14 Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:

- а) Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
- б) Фундаментальные вопросы социологии.
- в) Конфликт современной культуры

3.15 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

3.16 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- а) диагностика
- б) симптоматика
- в) разрешение
- г) прогнозирование

37 Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- а) передача информации
- б) аргументирование
- в) нейтрализация замечаний собеседника
- г) принятие решения и завершение переговоров
- д) начало беседы

3.18 Каждый человек вне зависимости от сферы деятельности и личностных характеристик проходит за свою трудовую жизнь следующие периоды. Определите правильную последовательность этапов трудовой деятельности:

- а) Адаптация и профессиональное становление
- б) Первичное и профессиональное обучение
- в) Предпенсионный период
- г) Профессиональный и должностной рост
- д) Продуктивная деятельность.

#### 4. Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

4.2 Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

а) Истерический тип	1) характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
б) Обсессивно-психастенический тип	2) характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
в) Неврастенический тип	3) характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

4.3 Установите правильное соответствие:

Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития

Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами
----------------------------	--

4.4 Соотнесите понятие с его значением:

а) Конфликтология	1) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
б) Объект конфликтологии	2) любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
в) Предмет конфликтологии	3) область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

4.5 Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками
Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач

4.6 Установите соответствие между термином и определением:

1. Межгосударственный конфликт – это ...	А. возникает конфликтная ситуация, один из участников сознательно действует в ущерб другому участнику, второй участник осознает, что эти действия направлены против него и в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта
2. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	В. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования.
3. Условия возникновения конфликта ....	С. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.

4.7 Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Мимика.
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. К вербальным средствам коммуни-	В. Приспособленчество, принятие мнения большин-

кации не относится...	ства
-----------------------	------

4.8 Определите соответствие между понятиями и их значением:

а) <i>Прогнозирование конфликта</i>	1) планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
б) <i>Предупреждение конфликта</i>	2) предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
в) <i>Предотвращение конфликта</i>	3) деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

4.9 Установите соответствие между термином и определением:

1. Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы...	А. Утверждение нейтральной позиции, создание паритета участников процесса, выравнивание объема времени работы с оппонентами, организация переговорного процесса.
2. При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры: ....	Б. В наиболее полном объеме реализовать собственную позицию.
3. Требования к поведению посредника: ...	В. Постановление, рекомендации, контроль, провайзер процесса, советник по содержанию и процессу.

4.10 Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные особенности межличностных конфликтов	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

4.11 Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

а) Конкуренция	1) урегулирование разногласий через взаимные уступки
б) Приспособление	2) уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
в) Избегание	3) совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
г) Компромисс	4) соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции

д) Сотрудничество	5) изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов
-------------------	---

4.12 Установите соответствие:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	А. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

4.13 Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всехсторон отношений между конфликтующимисубъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологийэффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

4.14 Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

4.15 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

4.16 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

4.17 Установите соответствие:

1. Управление – это...	А. Действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной деятельности
2. Самоактуализация – это...	Б. Целенаправленное воздействие, оказываемое человеком, группой людей на различные объекты, осуществляемое для придания процессам определенной направленности и получения результатов
3. Солидарные действия – это....	С. Основная категория гуманистической психологии, отражает процесс и стремление человека к реализации своих способностей, возможностей и желаний

4.18 Соотнесите название метода с областью его применения:

а) Психологический метод	1) позволяет учитывать в предполагаемом и реальном конфликте социокультурные особенности сторон
б) Культурологический (социально-антропологический) метод	2) Позволяет выявлять социальную обусловленность конфликтных противоречий, описывает конфликт как форму социального взаимодействия
в) Социологический метод	3) используется при изучении психологических механизмов конфликтного поведения и мотивации

**Шкала оценивания результатов тестирования:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

**Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

**Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания результатов тестирования:***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

**2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)**

***Компетентностно-ориентированная задача № 1***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

***Компетентностно-ориентированная задача № 2***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Альтернативные формы разрешения конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания

курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы успешного разрешения конфликтов? Какая структура курсовой работы?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы. Напишите текст своего обращения к первой и ко второй сотруднице.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 4*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Инна и Саша работали в соседних отделах, редко общались, как правило, на общих совещаниях, планерках и корпоративных праздниках. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по профессиональной проблеме. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили спор. После этого они старались избегать общения друг с другом. Прошло время, Саша стал работать в одном отделе с Инной. Неприязнь друг к другу увеличилась, что бы ни сказала Инна, Саша всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Руководитель отдела Ирина Сергеевна поговорила с обоими, и споры прекратились. Но негативное отношение, неприязнь осталась. Подумайте, как решить проблемную ситуацию? Составьте текст беседы с Инной, Сашей, руководителем отдела.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Ваши деловые партнеры написали претензию к качеству выполняемой работы вашего предприятия. Подумайте, что нужно делать в этом случае? Какие варианты решения проблемной ситуации? Какие законодательные акты регламентируют поведение оппонентов в данной ситуации?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 6*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будите исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам обратился сотрудник вашей организации Иван, у которого конфликтные отношения в семье. Его супруга Татьяна недовольна размером его зарплаты, низкой должностью. Каждый день она говорит о больших ценах на продукты, на оплату услуг ЖГХ. Он очень нервничает, переживает. Подумайте, какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст беседы с Иваном и Татьяной.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомен-



дуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план лекции по теме «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

### *Компетентностно-ориентированная задача №10*

В сетевом магазине на вакантные места сотрудников присылает менеджер-УП всеясети. Управляющий магазином считает, что ему присылают неподходящих людей, из-за чего многие штатные единицы подолгу вакантны. В результате конфликта после переаттестации менеджер-УП попытался не принять на новый срок управляющего, а тот, в свою очередь, подал жалобу Гендиректору сети.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) *дать классификацию конфликта;*
- 2) *выявление причин конфликта;*
- 3) *возможные варианты урегулирования и их последствия.*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 11*

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманитарные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в не-формальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете? Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 12*

Появление отдела маркетинга на предприятии привело к увеличению продаж продукции на 15 %, но рабочие основного производства сочли несправедливым, что зарплата маркетологов в среднем существенно выше, чем у них. Это привело к снижению выработки и увольнениям в основном производстве.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) *дать классификацию конфликта;*
- 2) *выявление причин конфликта;*
- 3) *возможные варианты урегулирования и их последствия.*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

В отделе фирмы все сотрудники в выходные встречаются и играют в футбол. Новый сотрудник счел это пустой тратой времени и отказался присоединиться. После уик-энда все постоянно обсуждали выходные, а новичок чувствовал себя отверженным. Такое отношение

быстро распространилось и на служебные дела.

*Задание для анализа организационного конфликта: дать классификацию конфликта;*

- 1) выявление причин конфликта;
- 2) возможные варианты урегулирования и их последствия.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку не критического характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.

*Задание для анализа организационного конфликта:*

- 1) дать классификацию конфликта;
- 2) выявление причин конфликта;
- 3) возможные варианты урегулирования и их последствия.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 15*

К администратору отеля подошел совершенно разъяренный посетитель и начал предъявлять претензии, в которых ни администратор, ни другие работники отеля не виноваты. Каким должен быть психологически грамотный диалог с этим клиентом администратора отеля?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 16*

«Я работаю на ресепшн. В нашем отеле есть постоянный и крутой гость, который все время витиевато нецензурно выражается. Меня это коробит...»

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этим клиентом работника отеля?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 17*

В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 18*

«Отдыхали в Болгарии (Албена) в компании друзей, несколько семей. Две мамы решили отдать в прачечную несколько своих вещей, нашли у себя в номерах специальные пакеты, на которых было написано Laundry, сложили в них вещи и оставили на кроватях. Пришли в обед, номера убраны, вещей нет. Прошло несколько дней, дамы периодически интересовались на ресепшен, не вернулись ли их вещи, тетенька рылась в пакетах и говорила, что пока вещей из их номеров нет. Приближалась дата отъезда, дамы занервничали сильнее и стали «наезжать» на администраторов отеля, те в свою очередь на прачечную тут выясняется, что их вещи в прачечную и не поступали вовсе. Вызывают горничную, а она - «Какие вещи? Никаких вещей в пакетах не видела».

Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 19*

Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано.

При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между подчиненной и руководителем в сложившейся ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 20*

«В гостинице, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, стали известны списки увольняемых. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и досконально знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненной в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 21*

Между двумя работниками гостиницы не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 22*

В отделе переводов освободилась должность начальника. Вопреки ожиданиям сотрудниц отдела, которые надеялись на повышение, на это место приняли человека со стороны – некую К., квалификация которой была заметно выше, хотя она по возрасту не отличалась от переводчиц, оказавшихся у нее в подчинении.

Специфика работы отдела состоит в неравномерности нагрузки: бывают дни, когда работы нет совсем, а иногда приходится сидеть до ночи, когда вдруг сваливается подготовка какого-либо контракта или поступают информационные материалы из других фирм, требующие срочного ответа. Предыдущий начальник был старше остальных. Это был человек жесткий, к тому же дружил с директором. А в отделе хорошо платили, и потому при необходимости все безропотно сидели хоть до часа ночи.

С приходом К. все изменилось. Людей стали раздражать как бездействие, так и авралы. Они стали уходить домой по расписанию, ссылаясь на свои законные права и оставляя невыполненной срочную работу. К. была вынуждена доделывать все сама. Она попыталась обратиться за помощью к руководству организации. Но там ее даже не захотели слушать. Сказали, что зарплата, которую платят ей и другим сотрудникам, избавляет руководство от необходимости вникать в их взаимоотношения. У прежнего начальника таких проблем не было, так что пусть выходит из положения как знает.

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем и подчиненными. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 23*

«Для работы над проектом в мою группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем. К тому же он старше меня. Я выдал ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминал ему о нем. На мои напоминания я слышал ответ: «Да, да, я помню и сделаю».

Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 24*

«Я работаю программистом в небольшой фирме. Существует устный договор между мной и директором о том, что зарплату он выдает мне сам 9-го числа каждого месяца.

На протяжении трех месяцев деньги ни разу вовремя не выдавались. Я была вынуждена напоминать, что прошло уже десять дней, а зарплаты нет.

Работа мне нравится. Я не хочу ее менять. Задача заключается в том, чтобы без потери достоинства и без невыносимого выпрашивания ежемесячно получать зарплату. Дело осложняется тем, что директор избегает прямого разговора. Мое общение с ним происходит только на людях – в коридоре, в буфете. Свою часть договора я выполняю от и до, и он мной в этом плане доволен, о чем нередко говорил».

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между специалистом и руководителем. Обоснуйте свою точку зрения.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 25*

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

*Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 26*

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

*Согласны ли вы с руководителем. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 27*

Вы являетесь сотрудником фирмы и высказываете другому сотруднику претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Второй сотрудник принимает высказываемые претензии за оскорбление.

*Как вы отреагируете? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 28*

*Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет вам следующее: «Ваша почасовая тарифная ставка (180–230 рублей) очень высока. Мы вели переговоры с менее крупной фирмой, они просят 130 рублей за час и, кроме того, составили смету, рассчитанную только на 4000 часов».*

*Как вы ответите на эти возражения?*

Варианты ответов:

#### *1. Способ оттягивания*

Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. «Как только мы определим то количество, которое вам необходимо, я смогу приблизительно подсчитать, сколько это будет стоить. Что...»(Теперь задайте открытый вопрос.)

Не торопитесь давать обещание и соглашаться с требованиями партнера. Если вы сразу соглашаетесь на уступку, это вызывает у партнера подозрение, ваше предложение от этого кажется ему малоценным.

«Цена зависит от произведенной работы. Как-кие...»(Задайте открытый вопрос.)

Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену.

«Это очень важный вопрос. Мы к нему еще вернемся несколько позже».

«Для того чтобы иметь возможность точно ответить на ваш вопрос, мне необходимо узнать еще некоторые сведения». Помните! Пока партнер или клиент не одобрил все преимущества вашего предложения, любая названная вами цена будет казаться ему «слишком высокой».

#### *2. Способ бутерброда*

Перечислите (еще раз) все преимущества для клиента, которые ему дает ваше предложение, а «сверху положите», подобно слою масла, цену. Или еще лучше поступить наоборот: назовите цену и сразу же (еще раз) перечислите все важнейшие преимущества.

«Продукт стоит – за эту цену вы получаете следующие преимущества...»

«Себестоимость системы..., используя ее, вы получаете...» Таким образом, в конце сказанной вами фразы всегда будет польза для клиента или партнера, а не голые цифры, обозначающие цену. Благодаря этому вы направляете разговор в желанное для вас русло, переключая внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

#### *3. Способ сэндвича*

«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера.

«Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для партнера:

*Произведенная работа – цена*

*– польза* *Ценность – цена – польза*

*Преимущество – цена – польза*

*Основная польза – цена – дополнительная польза.*

#### *4. Способ сравнения*

Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами кли-

ента.

«Если вы проанализируете, что (сколько) вам... принесет...»

«Если вы подумаете, что вы благодаря этому... (рассказать о пользе)... можете...»

«На закупку 10 специальных инструментов по 10 000 рублей каждый вам требуется 100 000 рублей, причем эти инструменты требуют частой замены. По сравнению с этим одноразовая инвестиция, предназначенная для программного обеспечения и составляющая 80 000 рублей, представляется не таким уж большим расходом. Не так ли?»

«Хотя новая система X стоит на 500 рублей больше, чем система Y, зато она служит в 2 раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

#### *5. Способ деления*

«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие, поделите затраты на купленный продукт на количество лет, в течение которых он будет использоваться. Затем рассчитайте затраты на месяц его эксплуатации. Уменьшите цену или разницу цен при помощи деления:

«500 рублей в год – это ведь не более чем оплата за использование десяти телефонов в течение рабочего дня».

«В расчете на день это будет стоить меньше, чем прокладка одной линии к любому из пяти ваших складов».

«В день у вас проходит 20 000 документов, в год это составляет примерно 400 000 счетов; за минимальный срок эксплуатации системы, который составляет пять лет, пройдет ровно 2 млн счетов. Это означает, что при использовании данной системы обработка каждого документа обойдется в 5 копеек».

«При вашем обороте, составляющем... тысяч метров, программное обеспечение для быстрой переналадки обойдется вам всего в 0,0002 рубля за метр».

#### *Способ умножения*

Объяснить суть преимущества (пользы) для партнера при помощи умножения:

«Если дополнительные поступления будут составлять..., то при годовом обороте в... вы получите излишек в размере...»

«Поскольку изготовление одного инструмента при использовании этого продукта обойдется на 50 пфеннигов дешевле, то при их изготовлении в течение года в количестве 5 млн штук годовая экономия составит 2,5 млн рублей, а при использовании этого продукта в течение 6 лет вы сэкономите 15 млн рублей».

«Если вы благодаря автоматическому регулированию в будущем будете экономить 2 кВт/ч в каждом помещении в течение одного дня, то, учитывая, что только в здании главного управления у вас 600 помещений, уже в первый год вы сэкономите 2640 кВт/ч».

#### *6. Обращение эмоционального характера*

Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Имея дело с партнерами, озабоченными поддержанием своего престижа и повышением своего авторитета, дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное, и что они должны продемонстрировать окружающим, что могут себе это позволить:

«Всегда лучше отдать предпочтение самому хорошему»; «Проявление особого, ни на кого не похожего вкуса всегда обходится немного дороже»; «Вы же можете себе позволить использовать самое лучшее».

Покажите партнеру, что он может себе также позволить проконсультироваться с вами, получив больше полезного для себя за меньшие деньги.

#### *7. Способ подведения итогов*

В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил партнер. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы.

После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков

Преимущества	Недостатки
Наличие устройства сопряжения	Устаревшая операционная система
Удобный выбор функций при помощи меню	Отсутствие базы данных
Модульная конструкция	Высокая стоимость
Внесение временных изменений в бланк данных	
Немедленное реагирование на возможные нарушения технологического процесса	

отказаться от такого количества преимуществ.

8. *Аргументы, указывающие на недостатки*

В помещенной ниже таблице в левой колонке перечислите характеристики продукта, имеющие значение для партнера, от которых ему придется отказаться в случае снижения цены. Например, партнера устраивает цена на 20 000 рублей ниже названной вами. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества, например:

- меньше надежность,
- больше затрат времени на доступ,
- меньше критериев выбора,
- неудобное обслуживание,
- защита данных требует больших затрат времени и т. д. При этом недостатки впишите в правой колонке.

В этот момент особенно внимательно следите за тем, как, скорее всего, от удивления «вытянется» лицо вашего собеседника, когда вы будете вычеркивать именно те характеристики, которые для него особенно важны. Тогда спросите его прямо: «Как вы считаете, стоят ли эти преимущества 20 000 рублей?» Или: «Разве для вас эти преимущества не важнее 20 000 рублей?» Или: «Неужели действительно стоит отказываться от этих важных преимуществ ради экономии 20 000 рублей?»

Особенно эффективно действие аргументов, указывающих на недостатки, когда вы хотите продать комплект продуктов или пакет услуг.

Преимущества продукта, от которых придется отказываться в случае снижения цены	Недостатки продукта, которые появляются в случае исключения преимущественных характеристик
Модульная конструкция	Меньше надежность
Графический пульт управления	Больше затрат времени на доступ; и т.д.
.....	.....
.....	.....
.....	.....
Стоимость с преимуществами: 190 000 рублей	Стоимость без преимуществ: 170 000 рублей

Разница в стоимости 20 000 рублей

### 9. *Согласительный способ*

Воздерживаясь от скидок за наличный платеж, предлагайте иные бесплатные услуги, например: инструктаж, обучение сотрудников, справочные пособия, учебные дискеты, использование «горячей линии» и пр.

Настаивайте на назначенной вами почасовой ставке и фиксированной дневной плате! Учтите, что если вы хоть раз уступите и снизите почасовую или дневную ставку, то впоследствии вам удастся ее увеличить только с огромным трудом, с конфликтами и неся определенные жертвы.

### 10. *Уступка за уступку*

Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Партнерство требует компромиссов, которые оправданы для обеих сторон. Соглашайтесь на уступки только в ответ на встречную услугу! Не разбрасывайтесь прибылью, это все равно, что раздаривать свое жалование направо и налево.

### 11. *Способ продажи отличий*

Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т. д.

Таким образом, переговоры о цене – это интересная интеллектуальная игра. Постоянно тренируясь, предприниматели смогут овладеть техникой ведения своей линии, выторговывать уступки в цене или, наоборот, сохранять предложенную цену, тщательно обосновывая, приводя убедительные аргументы в защиту ее адекватности.

Все знают, что «за хорошее качество нужно платить больше» и «дешево да гнило, дорого дамило».

### *Компетентностно-ориентированная задача № 29*

Отдел персонализации пластиковых карт состоит из четырех человек: Анны, Веры, Ольги и Марии. В субботу в связи со срочным заказом на подработку должны были выйти Анна и Вера, но Вера получила бытовую травму и не смогла выйти на работу. Ее напарница Анна попросила выйти в субботу Ольгу, и та согласилась, так как они часто выручали друг друга. В субботу утром, собираясь на работу, Ольга обнаружила отсутствие ключей от квартиры, которые муж с дочерью случайно увезли на дачу. Пока она созванивалась с родственниками, прошло 5 часов. В это время Ольга пыталась дозвониться и до Марии, но той не оказалось дома. Анна, проработав один целый день, не справилась с выполнением заказа самостоятельно, и фирма вынуждена была заплатить неустойку. В понедельник, придя на работу, начальник отдела Павел стал обвинять Веру в срыве заказа и пригрозил денежным наказанием. Вера, в свою очередь, обвинила Ольгу в безответственном отношении. Павел, узнав о случившемся, был крайне недоволен, что его не поставили в известность о замене.

*Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 30*

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день.



Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викторией. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

*Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

**Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

**Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

**Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:**

**6-5 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

**2-1 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.