

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:51:35
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии
 Е.А. Никитина

«11» февраля 2022г.

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

Анализ и экспертиза конфликта
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ)

Тема 1. Анализ конфликта и его методология

Ситуационная задача 1.

Задание: Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Описание конфликтной ситуации.

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжают между ними и по сей день.

Тема 2. Этапы анализа конфликтов

Ситуационная задача 2.

Задание (выполняется в парах):

1. Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

2. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

Тема 3. Модели и методы анализа конфликта

Ситуационная задача 3.

Задание (выполняется в парах):

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный организационный конфликт, описанный в литературе или СМИ.

2. Выделите основные группы факторов, способствовавших возникновению и развитию данного конфликта.

Тема 4. Экспертиза конфликта

Ситуационная задача 4.

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Каждое рабочее место в салоне закреплено за двумя работниками, которые занимают его согласно графику 2\2. Были случаи, когда работники выходили на работу вне графика, и занимали рабочее место в свободное время мастера, за которым это место было закреплено в данный день. Обычно мастера сами договаривались друг с другом, руководство в этих договоренностях не принимало участие и не регулировало. Требований к четкому соблюдению графика смен тоже не предъявляло.

О.Ледовская хотела выйти в не свою смену и занять место С.Жадан, о чем предупредила за несколько дней. В оговоренный день на работу вышли обе сотрудницы, причем С.Жадан, которой рабочее место было определено по графику, сказала, что не договаривалась с О.Ледовской, и место уступать не будет. Аргументировав тем, что каждый должен выходить только в свою смену и отслеживать это должно руководство, и оно же должно принимать решения о возможности обмена рабочими местами. Данная ситуация была не первая.

В такой ситуации выявить действительно виновного работника не удавалось, и это, безусловно, не способствовало нормальному климату в салоне, соответственно и его работе в целом.

Тема 5. Информационные материалы для конфликтологической экспертизы. Требования к экспертам.

Ситуационная задача 5.

Задание:

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный макроконфликт (межгосударственный, межэтнический и т.п.).
2. Выделите политические, экономические, правовые, культурологические и прочие факторы, способствовавшие возникновению и развитию данного конфликта.

Тема 6. Картографирование конфликта

Ситуационная задача 6.

Задание: Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Описание конфликтной ситуации.

В институте в группе учился парень Саша, сын богатых родителей. Он обладал задиристым, высокомерным характером и не терпел критики в свой адрес. Однажды, во время спортивной игры на физкультуре, он постоянно лез к другим игрокам, выбивал мячи из рук, специально вредил и ставил в неловкое положение одну из девушек - Катю, чтобы над ней смеялись (девушка играла лучше Саши). Она сказала: «Умные люди себя бы так не ведут». В ответ на это Саша стал обзывать девушку, потом подбежал к ней, и если бы двое сокурсников вовремя не оттащили его, он бы ударил девушку. Саше поддакивал его друг Коля, который смеялся над унижительными Сашиными шутками, тем самым «подливая масла в огонь». Преподаватель сначала не обращал внимания на молодежные выходки, потом громко попросил Сашу покинуть зал. Затем занятие закончилось, девушка убежала в туалет, ничего не сказав Саше и Коле, и там расплакалась. Саша вечером удалил ее из друзей в социальной сети.

Тема 7. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте

Ситуационная задача 7.

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Рассматриваемый конфликтный случай произошёл в отделе персонала городской больницы. В существующем коллективе медсестёр была одна работница, Ирина, которая выделялась, не только своим опытом и знаниями, но и по психологическим критериям, в частности у неё преобладали лидерские качества.

Некоторое время спустя эту медсестру назначили заведующей персоналом медсестёр. Следовательно, у неё поменялись обязанности и немного изменился график работы. Ирина, как заведующая, очень строго следила за работой своих подчинённых: их отношением к работе, к клиентам, к взаимоотношению между

коллективом, чтобы не возникало никаких конфликтных ситуаций. Следила также за тем, чтобы работники приходили и уходили в свой положенный срок. При этом, если кто-нибудь из персонала попросит уйти по раньше по какой-то причине, Лидия не отпускала, если только эта причина на её взгляд не была очень, очень важная.

Спустя несколько месяцев и на протяжении остального времени, медперсонал начал замечать, что Ирина частенько приходит не вовремя на работу, иногда уходит раньше положенного срока, бывало и так, что она отлучалась на некоторое время середине рабочего дня. Недовольство медсестёр этим накопилось, вследствие чего начала возникать конфликтная ситуация.

Тема 8. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов

Ситуационная задача 8.

Задание: Прочитайте текст. Согласны ли Вы с автором данной статьи? Обоснуйте свою точку зрения. Выделите основные факторы, способствовавшие возникновению и развитию перечисленных здесь конфликтов.

Ирак, Сирия, Нигерия, Южный Судан, Украина, Восточно-Китайское и Южно-Китайское моря: куда ни глянь, в мире повсюду разгораются новые или активизируются старые конфликты. На первый взгляд может показаться, что это независимые друг от друга события, приводимые в действие собственными, уникальными и своеобразными обстоятельствами. Но посмотрите внимательнее, и вы увидите, что у них есть ряд важных общих характеристик, прежде всего, адское месиво из этнических, религиозных и национальных противоречий, которые доходят до точки кипения из-за навязчивых идей по поводу энергоресурсов.

В каждом из этих конфликтов движущей силой в борьбе являются в основном всплески давних исторических антагонизмов среди соседних (часто перемешанных между собой) племен, конфессий и народов. В Ираке и Сирии это столкновение между суннитами, шиитами, курдами, туркменами и прочими; в Нигерии — между мусульманами, христианами и различными племенными группировками; в Южном Судане между народностями динка и нуэр; на Украине между сторонниками единой Украины и тяготеющим к Москве русскоязычным населением; в Восточно-Китайском и Южно-Китайском морях это вражда между китайцами, японцами, вьетнамцами, филиппинцами и прочими народами. Очень легко объяснить все это многовековой ненавистью, о чем говорят многие аналитики. Но хотя враждебное отношение действительно содействует разжиганию таких конфликтов, они также подпитываются и очень современными мотивами. Речь идет о стремлении владеть ценными нефтяными и газовыми месторождениями. И эту ситуацию надо понимать правильно: мы имеем дело с энергетическими войнами 21-го века.

Ни для кого не должно быть неожиданностью то, что энергетика играет весьма важную роль в этих конфликтах. Ведь нефть и газ это самые важные и самые ценные сырьевые товары в мире, являющиеся ключевым источником доходов для государств и корпораций, которые контролируют их добычу и распределение. На самом деле, такие страны как Ирак, Нигерия, Россия, Южный Судан и Сирия получают основную часть своих доходов от продажи нефти, а крупные энергетические компании (многие из них государственные) обладают в этих и

других причастных к данному процессу странах огромной властью и влиянием. Тот, кто руководит этими государствами и находящимися там нефте- и газодобывающими районами, также руководит сбором и распределением жизненно важных доходов от продажи энергоресурсов. Поэтому, несмотря на налет исторической вражды, многие из этих конфликтов на самом деле представляют собой борьбу за контроль над главными источниками национального дохода.

Более того, мы живем в мире, где энергия важнее всего, где контроль над нефтяными и газовыми ресурсами (а также над средствами их транспортировки) преобразуется в геополитическое влияние для одних и в экономическую незащищенность для других. А поскольку от импорта энергоресурсов зависят очень многие государства, то страны, обладающие ими в избытке и поставляющие их на экспорт, включая Ирак, Нигерию, Россию и Южный Судан, зачастую пользуются несоразмерно большим влиянием на мировой арене. Происходящее в этих странах порой важно для нас в той же мере, как и для населяющих их людей. А поэтому риск постороннего вмешательства в их конфликты — будь то прямая интервенция, поставки оружия, отправка военных советников или экономическая помощь — для этих стран всегда выше, чем в других местах.

Борьба за энергоресурсы стала заметным фактором во многих последних конфликтах, включая ирано-иракскую войну 1980-1988 годов, войну в Персидском заливе 1990-1991 годов, а также гражданскую войну в Судане, шедшую с 1983 по 2005 год. На первый взгляд, ресурсный фактор в этих последних вспышках напряженности и военных действиях может показаться незаметным. Но взгляните пристальнее, и вы поймете, что каждый из этих конфликтов в своей основе является энергетической войной.

Тема 9. Оценочные шкалы и математические методы как аналитические средства экспертизы конфликтов

Ситуационная задача 9.

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами. А продавец воспринимает указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые.

Шкала оценивания: 5 – балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

5 решения

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:

5 баллов выставляется обучающемуся, если задача решена и правильно 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.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В

ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Анализ конфликта и его методология

1. Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как: а) закон единства и борьбы противоположностей; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон отрицания отрицания.
2. Парными категориями диалектики являются: а) причина и следствие; б) материя и время; в) сущность и форма.
3. Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип: а) объективности; б) конкретно-исторического подхода; в) личностного подхода.
4. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие – это: а) системно-функциональный анализ конфликта; б) системно-структурный анализ конфликта; в) системно-генетический анализ конфликта.
5. Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках: а) системно-генетического анализа конфликта; б) системно-функционального анализа конфликта; в) системно-структурного анализа конфликта.
6. К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится: а) системно-ситуационный анализ конфликта; б) системно-функциональный анализ конфликта; в) системно-структурный анализ конфликта.
7. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: _____
8. Первая понятийная схема описания конфликта из 4 категориальных групп была предложена: _____
9. Парными категориями диалектики являются: а) особенное и всеобщее; б) движение и время; в) сущность и содержание.
10. Возможность прогнозировать направление развития конфликтов от простого к сложному, от низшего к высшему, от одного к другому дает закон: а) отрицания отрицания; б) перехода количественных изменений в качественные; в) единства и борьбы противоположностей
11. 11. Направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем – это _____
12. 12. Вид анализа конфликта, при котором в качестве его единицы используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы _____

13. Анализ конфликта, который требует, чтобы при изучении конфликта в рамках одной науки конфликтолог максимально полно использовал знания, полученные в остальных десяти частных конфликтологических науках _____
14. Соотнесите понятия и их определения:
- | | |
|---|--|
| а) системно-структурный анализ конфликта | 1. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие |
| б) системно-генетический анализ конфликта | 2. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры |
| в) системно-функциональный анализ конфликта | 3. раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт |
15. Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках: психология, политология, социология.
16. 1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 2. Этапы анализа конфликтов

1. Основных этапов научного анализа конфликтов: а) 8, б) 6; в) 10.
2. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом: а) выборка; б) фокус-группа; в) коллектив.
3. Репрезентативность – это: а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом; б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях; в) устойчивость методики к погрешностям измерения: конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.
4. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо: а) изменять гипотезы и повторно проверять факты; б) отбрасывать противоречивые факты; в) изменять цели исследования.
5. Процесс исследования конфликта завершается: а) формулированием практических рекомендаций; б) анализом и объяснением полученных результатов; в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.
6. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы: а) составление стратегического плана исследования; б) определение объекта и предмета исследования; в) логический анализ основных понятий.
7. Объект конфликтологического исследования – это: а) люди, социальные группы, их деятельность; б) конкретный конфликт; в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.

8. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования: а) определение задач исследования; б) определение целей исследования; в) составление принципиального плана исследования.

9. Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это _____

10. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом – это _____

11. Вероятностное научно обоснованное суждение относительно ненаблюдаемого состояния объекта в определенный момент времени – это _____

12. Соотнесите разделы программы по изучению конфликтов и их задачи:

- | | |
|--|---|
| А) Теоретико-методологическая часть | 1. Составление стратегического плана исследования |
| Б) Процедурная (организационно-методическая) часть | 2. Подготовка отчета и рекомендаций |
| | 3. Определение целей и задач исследования |
| | 4. Логический анализ основных понятий (интерпретация) |

13. Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта

а) изучение хода конфликта, а также событий, приносящих принципиально новое качество в его развитие

б) разбивка течения конфликта на временные интервалы

в) анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 3. Модели и методы анализа конфликта

1. Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере описана: а) В.Н. Кудрявцевым; б) Ю.Е. Растовым; в) А.Я. Анцуповым.

2. Автором понятийной схемы исследования социального конфликта является: а) В.М. Шаленко; б) Х. Корнелиус; в) А.И. Шпилов.

3. Исследование четырех основных понятий – субъектов конфликта, их отношений, предмета конфликта и внешней социальной среды, предполагает модель: а) анализа структурных элементов конфликта; б) диагностики конфликта с его элементами; в) понятийная схема исследования социального конфликта.

4. Ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?» дается в контексте модели: а) картография конфликта; б) практический анализ конфликта; в) анализ конфликта по фазам его течения.

5. Методы интуитивного анализа, которые применяются для исследования объектов или их свойств, не поддающихся формализации: а) эвристические методы; б) нормативные методы; в) изыскательские методы.

6. Метод Дельфи относится к группе: а) эвристических методов; б) нормативных методов; в) изыскательских методов.

7. Системный анализ, матричный метод, прогнозный сценарий – это методы: а) нормативные; б) эвристические; в) изыскательские.

8. Методика, основанная на слежении за ходом и интенсивностью событий с целью определения основных тенденций развития конфликта – это: а) ивент-анализ; б) контент-анализ; в) когнитивное картирование.

9. Моделирование конфликтов относится к методам исследования конфликтов: а) математическим; б) картографическим; в) эвристическим.

10. Формула коэффициента Яниса предназначена для: а) исчисления соотношения между благоприятным и неблагоприятным (относительно принятой позиции) оценками, суждениями,

аргументами; б) оценки напряженности в конфликте; в) определения степени согласованности мнений экспертов.

11. Метод анализа конфликтов, с помощью которого устанавливается логическая последовательность событий с целью показать - как из существующей ситуации может разворачиваться будущее состояние объекта исследования – это _____

12. Графическое отображение имеющегося в сознании человека плана (стратегии) сбора, переработки и хранения информации о конфликте – это _____

13. Способ выявления и оценки специфических характеристик текста – это _____

14. Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

а) Диагностика конфликта с его элементами 1. В.М. Шаленко
2. Ю.Е. Растов

б) Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере 3. В.Н. Кудрявцев

в) Понятийная схема исследования социального конфликта

15. Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:

а) определение и запись главных участников;

б) определение проблем общего характера;

в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?».

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 4. Экспертиза конфликта

1. Проведение анализа конфликта независимыми высококвалифицированными специалистами – это: а) экспертиза конфликта; б) моделирование конфликта; в) картографирование конфликта.

2. Субъектом экспертизы не является: а) субъект конфликта; б) эксперт; в) заказчик.

3. Задачи экспертизы могут формулироваться: а) заказчиком, экспертом или совместно; б) только заказчиком; в) только экспертом.

4. Работа эксперта характеризуется: а) низким уровнем алгоритмизации; б) средним уровнем алгоритмизации; в) высоким уровнем алгоритмизации.

5. На втором этапе работы экспертов: а) используются стандартизованные методические процедуры изучения конфликта; б) проводится изучение социального заказа и его корректировка; в) оформляется экспертное заключение.

6. Решения экспертов имеют: а) рекомендательный характер; б) обязательный характер; в) информационный характер.

7. Целью экспертизы конфликта НЕ является: а) получение научных обобщений по проблеме; б) повышение рациональности решения в конфликте; в) повышение обоснованности решения в конфликте.

8. В процедуре проведения экспертизы должна быть предусмотрена возможность апелляции и повторного рассмотрения объекта экспертизы на заранее оговоренных условиях – это принцип: а) демократичности экспертизы; б) гласности экспертизы; в) обратной связи.

9. Заказчик или лицо, принимающее решение, не должны участвовать в его экспертизе в роли экспертов или организаторов – это принцип: а) независимости; б) ответственности; в) профессионализма.

10. Эксперт в первую очередь является специалистом соответствующего уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации – это принцип: а) персонификации экспертов; б) ответственности; в) независимости.

11. Материалами, на основании которых готовится экспертное заключение, являются:

12. Отчет, который оформляется экспертом в итоге оценки конфликтной ситуации – это

13. Основные требования к экспертному заключению:

14. Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям

1. принцип демократичности экспертизы
2. принцип независимости
3. принцип персонификации экспертов

б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующих уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации

в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов

15. Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой

б) подготовка экспертного заключения

в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной ситуации путем использования стандартизированных методических процедур

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 5. Информационные материалы для конфликтологической экспертизы. Требования к экспертам.

1. К методам группового опроса при проведении экспертизы конфликта НЕ относится: а) метод картографирования; б) метод Дельфи; в) метод комиссий.

2. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий: а) наблюдение; б) эксперимент; в) опрос.

3. Автором методики «Анкета конфликтолога (Шкала тактики)» является: а) А.Н. Чумикова; б) Т.А. Полозова; в) Т. Лири.

4. Основу «Методики оценки внутригрупповой конфликтности» Т.А.Полозовой составляет: а) экспертный опрос; б) анкета; в) тест.

5. Автором модульной методики диагностики межличностных конфликтов является: а) А.Я. Анцупов; б) А.И. Шипилов; в) М. Эткинд.

6. Шкала В. Ньютеттера предполагает: а) оценку развития отношений; б) оценку межличностной конфликтности; в) оценку групповой сплоченности.

7. Методику определения степени конфликтности принимаемого решения разработал: а) Н.Н. Вересов; б) А.Я. Анцупов; в) В. Ньютеттер.

8. А.М. Бандурка, С.И. Бочарова, Е.В. Землянская разработали методику: а) экспресс-оценка глубины конфликта; б) оценка внутриличностной конфликтности; в) оценка ролевого конфликта руководителя.

9. Схемы анализа педагогических конфликтов разработаны: а) М.М. Рыбаковой; б) В.А. Смеховым; в) В.Н. Ковалевым.

10. Для построения иерархической модели конфликта целесообразно использовать метод: а) МАИ; б) Дельфи; в) экстраполяции.

11. Сборы экспертов, дискуссии, так называемая «мозговая» атака (коллективная генерация идей) – это методы _____

12. Группировка и классификация типов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия – это метод _____

13. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий – это _____

14. Соотнесите психодиагностические методики, используемые при изучении конфликтов, и их авторов:

- | | |
|---|---------------------------|
| а) «Межличностный семейный конфликт» | 1. А.Ташева |
| б) «Ретроспективная рефлексия конфликтов» | 2. Ф. Розенцвейг |
| в) «Тест рисуночной фрустрации» | 3. В.Левкович, О.Зуськова |

15. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы

в) анкетный опрос экспертов

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 6. Картографирование конфликта

1. Авторами метода картографии конфликта, включающего в себя определение общей проблемы, основных участников конфликта, их потребностей и опасений, являются: а) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр; б) А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов; в) Т. Лири и К. Томас.

2. Автором метода комплексного картографического анализа конфликта является: а) В.Н. Ковалев; б) М.М. Рыбакова; в) В.А. Смехов.

3. В секторе I карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются: а) участники конфликта; б) причины конфликта; в) факторы, влияющие на остроту конфликта.

4. В секторе III карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются: а) причины конфликта; б) особенности конфликта; в) участники конфликта.

5. Определяя потребности участников конфликта при картографировании удобно опираться на классификацию потребностей, предложенную: а) А. Маслоу; б) К.Г. Юнгом; в) З. Фрейдом.

6. Ответ на вопрос: «Что оппонент не хотел, чтобы произошло?» показывает: а) опасения оппонента; б) интересы оппонента; в) потребности оппонента.

7. Метод комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева включает в себя: а) 4 сектора; б) 3 сектора; в) 6 секторов.

8. Карта-схема комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева включает в себя: а) реально присутствующих и опосредованных (вероятных) участников конфликта; б) только реально присутствующих участников конфликта; в) только актуальных участников конфликта.

9. Карта-схема комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева НЕ включает в себя: а) конфликтогены, используемые сторонами; б) восприятие конфликта участниками; в) значимость конфликта для каждого участника.

10. Правильно оценить реальность - образов «Я» а «Ты» в конфликте дает возможность методика: а) МАКС В.А. Смехова; б) ивент-анализ; в) картография конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

11. Сторона конфликта, которая делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию как таковую – это _____

12. Статус личности в конфликте – это _____

13. Совокупность доминирующих парадигм индивида, используемых им в обращении к оппоненту – это _____

14. Соотнесите разделы карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта с их содержанием:

- | | |
|------------------------|------------------|
| а) причины конфликта | 1. первый раздел |
| б) участники конфликта | 2. второй раздел |
| в) базис противоречий | 3. третий раздел |

15. Укажите последовательность групп вопросов в картографической модели конфликта Х.

Миалла:

- а) фон конфликта
б) конфликтующие стороны и проблемы их спора
в) контекст конфликта
1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 7. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте

1. Схематические модели поведенческих реакций субъектов конфликта, положенные в основу методики ресурсного анализа конфликта, разработаны: а) А.М. Бандуркой, В.А. Друзем; б) Ш. Фейер, Х. Корнелиус; в) В.А. Смеховым, М.М. Рыбаковой.

2. Автором методики ресурсного анализа конфликта является: а) В.Н. Ковалев; б) М.М. Рыбакова; в) В.А. Смехов.

3. Ценность ресурса в конфликте определяется: а) актуализированной потребностью в нем; б) возможностью его достижения; в) особенностями протекания конфликта.

4. Первый этап работы с методикой ресурсного анализа конфликта: а) заполнение участниками конфликта конфликтограммы и балансного листа ресурсов; б) заполнение матрицы возможностей; в) анализ интересов и опасений сторон в конфликте.

5. Конфликтограмма методики ресурсного анализа конфликта НЕ включает в себя: а) позиции сторон; б) препятствия сторон; в) эмоции сторон.

6. Балансный лист ресурсов участников конфликта включает в себя такой ресурс, как: а) любовь; б) интеллектуальный; в) технический.

7. Матрица возможностей как метод анализа конфликта НЕ включает в себя: а) степень готовности сторон к использованию возможностей; б) вероятность использования возможностей; в) степень влияния возможностей.

8. О большей «силе» предложения оппонента будут свидетельствовать слова: а) обязывающее, существенное; б) процедурное, в целом; в) частичное, условное.

9. Авторами метода «Генератор альтернатив» являются: а) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр; б) А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов; в) Т. Лири и К. Томас.

10. «Валюта переговоров» - это предложения: а) важные для партнера и не очень значимые для вас; б) важные для вас и не очень значимые для партнера; в) важные для партнера и для вас.

11. Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева включает в себя _____ мои и оппонента

12. Межличностные отношения в конфликте, связанные с распределением ресурсов могут быть схематично представлены _____ формами поведения

13. Матрица возможностей строится на основе двух факторов -

14. Соотнесите формы поведения и их проявления:

- | | |
|--------------|------------------------|
| а) альтруизм | 1. получаю все хорошее |
| б) эгоизм | 2. отдаю все хорошее |
| | 3. отдаю все плохое |
| | 4. получаю все плохое |

15. Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

- а) заполнение балансного листа ресурсов
- б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения
- в) заполнение конфликтограммы

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 8. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов

1. Схема анализа конфликта «Треугольник УПК» имеет в качестве одной из вершин: а) поведение; б) потребности; в) препятствия.

2. Во внешнем кольце схемы анализа конфликта «Луковица» фиксируются: а) позиции; б) интересы; в) потребности.

3. При использовании метода «Дерево конфликта» основная проблема фиксируется на: а) стволе; б) корнях; в) ветвях.

4. При изучении переменных, от которых зависит успех реализации программы изменений в конфликтной ситуации, наиболее полезной будет схема анализа конфликта: а) «Анализ силового поля»; б) «Дерево конфликта»; в) «Луковица».

5. При анализе конфликтных ситуаций, в которых имеются различные уровни наиболее полезна будет схема анализа: а) «Пирамида»; б) «Треугольник УПК»; в) «Дерево конфликта».

61. Метод «Fishbone», который можно использовать при анализе конфликта, разработал: а) К. Исикава; б) Э. де Боно; в) К. Томас.

7. Сопоставление взаимосвязанных конфликтов может осуществляться с помощью визуально-графического метода: а) «Пересекающиеся круги»; б) «Луковица»; в) «Треугольник УПК».

8. Метод «Шесть шляп мышления», который можно использовать при анализе конфликта, разработал: а) Э. де Боно; б) К. Исикава; в) К. Томас.

9. Метод «Треугольник УПК», который можно использовать при анализе конфликта, разработал: а) И. Гальтунг; б) Д. Френсис; в) Ж.-П. Ледерах.

10. Желтая шляпа в методе «Шесть шляп мышления» символизирует: а) позитивные аспекты конфликта; б) творческие аспекты конфликта; в) эмоциональные аспекты конфликта.

11. Вершины треугольника конфликта И. Гальтунга обозначают

12. Визуально-графические методы анализа конфликта, которые целесообразно использовать в группе

13. Графическая модель Ж.-П. Ледераха – это

14. Соотнесите «шляпы мышления» по цвету и значению:

- а) белая 1. выводы
- б) красная 2. эмоции
- в) синяя 3. факты

15. Укажите последовательность обозначения колец в схеме «Луковица» (от внутреннего кольца к внешнему):

- а) интересы
- б) потребности
- в) позиции

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 9. Оценочные шкалы и математические методы как аналитические средства экспертизы конфликтов

1. К математическим методам анализа конфликта НЕ относится: а) метод Дельфи; б) теория игр; в) моделирование.

2. Описание переменных через указание доли элементов совокупности с данным значением переменной – это: а) вероятностные распределения; б) марковские цепи; в) статистические исследования зависимостей.

3. Регрессионные модели, представляющие связь зависимых и независимых переменных в виде функциональных отношений – это: а) статистические исследования зависимостей; б) вероятностные распределения; в) модели целенаправленного поведения.

4. Математическая модель, описывающая такие механизмы динамики распределений, где будущее состояние определяется не всей предысторией конфликта, а только «настоящим»: а) марковские цепи; б) имитационная модель; в) теоретическая модель.

5. Класс моделей, реализованных в виде алгоритмов и программ для ЭВМ и отражающих сложные зависимости, не поддающиеся содержательному анализу: а) имитационные модели; б) теоретические модели; в) модели целенаправленного поведения.

6. Методика прогнозирования развития конфликта на основе анализа данных в соответствии с избранными индикаторами по определенным временным промежуткам: а) экстраполяция; б) факторный анализ; в) теория игр.

7. Математический метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер данных связей: а) корреляционный анализ; б) спектральный анализ; в) моделирование.

8. Математический метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие: а) спектральный анализ; б) факторный анализ; в) регрессионный анализ.

9. Системный подход к прогнозированию сложных объектов, означающий максимально возможный учет совокупности переменных, характеризующих объект, и взаимосвязей между ними, обеспечивает использование математического метода: а) факторный анализ; б) регрессионный анализ; в) экстраполяция.

10. Автором метода анализа иерархий (МАИ) является: а) Т. Саати; б) Ш. Фэйр; в) К. Томас.

11. Шкала В. Ньюстеттера - это шкала оценки

12. «Шкалу тактики поведения в конфликтах» можно использовать для оценки _____ конфликтов

13. В.Ф. Ряховский предложил шкалу _____

14. Соотнесите между собой определения математических методов анализа конфликта и их названия:

а) метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер таких связей

1. факторный анализ
2. спектральный анализ
3. корреляционный анализ

б) метод, позволяющий производить максимально возможный учет совокупности переменных, характеризующих объект, и взаимосвязей между ними

в) метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие

15. Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы (членов организации в процентах) в условиях принятия решения (по Н.Н. Вересову):

а) производственные интересы

б) материальные интересы

в) личные интересы

1. _____ 2. _____ 3. _____

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

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 баллов соответствует оценке «отлично»

4 балла соответствует оценке «хорошо»

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»

2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как: а) закон единства и борьбы противоположностей; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон отрицания отрицания.

1.2 Парными категориями диалектики являются: а) причина и следствие; б) материя и время; в) сущность и форма.

1.3 Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип: а) объективности; б) конкретно-исторического подхода; в) личностного подхода.

1.4. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие – это: а) системно-функциональный анализ конфликта; б) системно-структурный анализ конфликта; в) системно-генетический анализ конфликта.

1.5. Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках: а) системно-генетического анализа конфликта; б) системно-функционального анализа конфликта; в) системно-структурного анализа конфликта.

1.6. К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится: а) системно-ситуационный анализ конфликта; б) системно-функциональный анализ конфликта; в) системно-структурный анализ конфликта.

1.7. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: а) А.Я. Анцупов; б) Б.Я. Шведин; в) А.Г. Коваль.

1.8. Первая понятийная схема описания конфликта из 4 категориальных групп была предложена: А) Л.А. Петровской; Б) Ю.Е. Растовым; В) В.Н. Кудрявцевым.

1.9. Парными категориями диалектики являются: а) особенное и всеобщее; б) движение и время; в) сущность и содержание.

1.10. Возможность прогнозировать направление развития конфликтов от простого к сложному, от низшего к высшему, от одного к другому дает закон: а) отрицания отрицания; б)

- 1.11 Основных этапов научного анализа конфликтов: а) 8, б) 6; в) 10.
- 1.12 Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом: а) выборка; б) фокус-группа; в) коллектив.
- 1.13 Репрезентативность – это: а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом; б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях; в) устойчивость методики к погрешностям измерения: конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.
- 1.14. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо: а) изменять гипотезы и повторно проверять факты; б) отбрасывать противоречивые факты; в) изменять цели исследования.
- 1.15. Процесс исследования конфликта завершается: а) формулированием практических рекомендаций; б) анализом и объяснением полученных результатов; в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.
- 1.16 Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы: а) составление стратегического плана исследования; б) определение объекта и предмета исследования; в) логический анализ основных понятий.
- 1.17 Объект конфликтологического исследования – это: а) люди, социальные группы, их деятельность; б) конкретный конфликт; в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.
- 1.18. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования: а) определение задач исследования; б) определение целей исследования; в) составление принципиального плана исследования.
- 1.19 На каком этапе анализа конфликта осуществляется определение предмета и объекта конфликта: а) на первом; б) на втором; в) на третьем.
- 1.20. На каком этапе анализа конфликта осуществляется прогнозирование конфликта: а) на четвертом; б) на втором; в) на первом.
- 1.21 К математическим методам анализа конфликта НЕ относится: а) метод Дельфи; б) теория игр; в) моделирование.
- 1.22. Описание переменных через указание доли элементов совокупности с данным значением переменной – это: а) вероятностные распределения; б) марковские цепи; в) статистические исследования зависимостей.
- 1.23. Регрессионные модели, представляющие связь зависимых и независимых переменных в виде функциональных отношений – это: а) статистические исследования зависимостей; б) вероятностные распределения; в) модели целенаправленного поведения.
- 1.24. Математическая модель, описывающая такие механизмы динамики распределений, где будущее состояние определяется не всей предысторией конфликта, а только «настоящим»: а) марковские цепи; б) имитационная модель; в) теоретическая модель.
- 1.25. Класс моделей, реализованных в виде алгоритмов и программ для ЭВМ и отражающих сложные зависимости, не поддающиеся содержательному анализу: а) имитационные модели; б) теоретические модели; в) модели целенаправленного поведения.
- 12.6. Методика прогнозирования развития конфликта на основе анализа данных в соответствии с избранными индикаторами по определенным временным промежуткам: а) экстраполяция; б) факторный анализ; в) теория игр.
- 1.27. Математический метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер данных связей: а) корреляционный анализ; б) спектральный анализ; в) моделирование.

1.28. Математический метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие: а) спектральный анализ; б) факторный анализ; в) регрессионный анализ.

1.29. Системный подход к прогнозированию сложных объектов, означающий максимально возможный учет совокупности переменных, характеризующих объект, и взаимосвязей между ними, обеспечивает использование математического метода: а) факторный анализ; б) регрессионный анализ; в) экстраполяция.

1.30. Автором метода анализа иерархий (МАИ) является: а) Т. Саати; б) Ш. Фэйр; в) К. Томас.

2. Вопросы в открытой форме

2.1. Направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем – это _____

2.2. Вид анализа конфликта, при котором в качестве его единицы используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы _____

2.3. Анализ конфликта, который требует, чтобы при изучении конфликта в рамках одной науки конфликтолог максимально полно использовал знания, полученные в остальных десяти частных конфликтологических науках _____

2.4 Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это _____

2.5 Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом – это _____

2.6 Вероятностное научно обоснованное суждение относительно ненаблюдаемого состояния объекта в определенный момент времени – это _____

2.7 Метод анализа конфликтов, с помощью которого устанавливается логическая последовательность событий с целью показать - как из существующей ситуации может разворачиваться будущее состояние объекта исследования – это _____

2.8 Графическое отображение имеющегося в сознании человека плана (стратегии) сбора, переработки и хранения информации о конфликте – это _____

2.9 Способ выявления и оценки специфических характеристик текста – это _____

2.10 Материалами, на основании которых готовится экспертное заключение, являются: _____

2.11. Отчет, который оформляется экспертом в итоге оценки конфликтной ситуации – это _____

2.12 Основные требования к экспертному заключению: _____

2.13 Сборы экспертов, дискуссии, так называемая «мозговая» атака (коллективная генерация идей) – это методы _____

2.14. Группировка и классификация типов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия – это метод _____

2.15. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий – это _____

2.16 Сторона конфликта, которая делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию как таковую – это _____

2.17. Статус личности в конфликте – это _____

2.18. Совокупность доминирующих парадигм индивида, используемых им в обращении к оппоненту – это _____

2.19 Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева включает в себя _____ мои и оппонента

2.20 Межличностные отношения в конфликте, связанные с распределением ресурсов могут быть схематично представлены _____ формами поведения

2.21. Матрица возможностей строится на основе двух факторов -

2.22. Вершины треугольника конфликта И. Гальтунга обозначают

2.23. Визуально-графические методы анализа конфликта, которые целесообразно использовать в группе _____

2.24. Графическая модель Ж.-П. Ледераха – это

2.25. Шкала В. Ньюстеттера - это шкала оценки

2.26. «Шкалу тактики поведения в конфликтах» можно использовать для оценки _____ конфликтов

2.27. В.Ф. Ряховский предложил шкалу _____

3. Вопросы на установление последовательности

3.1. Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках: психология, политология, социология.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.2 Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта

а) изучение хода конфликта, а также событий, приносящих принципиально новое качество в его развитие

б) разбивка течения конфликта на временные интервалы

в) анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.3. Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:

а) определение и запись главных участников;

б) определение проблем общего характера;

в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?».

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.4. Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой

б) подготовка экспертного заключения

в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной ситуации путем использования стандартизированных методических процедур

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.5. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы

в) анкетный опрос экспертов

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.6 Укажите последовательность групп вопросов в картографической модели конфликта Х.

Миалла:

а) фон конфликта

б) конфликтующие стороны и проблемы их спора

в) контекст конфликта

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.7 Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта

В.Н. Ковалева:

а) заполнение балансного листа ресурсов

б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения

в) заполнение конфликтограммы

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.8 Укажите последовательность обозначения колец в схеме «Луковица» (от внутреннего кольца к внешнему):

а) интересы

б) потребности

в) позиции

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.9 Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы (членов организации в процентах) в условиях принятия решения (по Н.Н. Вересову):

а) производственные интересы

б) материальные интересы

в) личные интересы

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопросы на установление соответствия

4.1. Соотнесите понятия и их определения:

- | | |
|---|--|
| а) системно-структурный анализ конфликта | 1. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие |
| б) системно-генетический анализ конфликта | 2. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры |
| в) системно-функциональный анализ конфликта | 3. раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт |

4.2. Соотнесите разделы программы по изучению конфликтов и их задачи:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| А) Теоретико-методологическая часть | 1. Составление стратегического плана |
| Б) Процедурная (организационно-исследования) | |

методическая) часть

2. Подготовка отчета и рекомендаций
3. Определение целей и задач исследования
4. Логический анализ основных понятий (интерпретация)

4.3 . Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

- | | |
|---|-------------------|
| а) Диагностика конфликта с его элементами | 1. В.М. Шаленко |
| б) Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере | 2. Ю.Е. Растов |
| в) Понятийная схема исследования социального конфликта | 3. В.Н. Кудрявцев |

4.4. Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям | 1. принцип демократичности экспертизы |
| б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующего уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации | 2. принцип независимости |
| в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов | 3. принцип персонификации экспертов |

4.5. Соотнесите психодиагностические методики, используемые при изучении конфликтов, и их авторов:

- | | |
|---|---------------------------|
| а) «Межличностный семейный конфликт» | 1. А.Ташева |
| б) «Ретроспективная рефлексия конфликтов» | 2. Ф. Розенцвейг |
| в) «Тест рисуночной фрустрации» | 3. В.Левкович, О.Зуськова |

4.6. Соотнесите разделы карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта с их содержанием:

- | | |
|------------------------|------------------|
| а) причины конфликта | 1. первый раздел |
| б) участники конфликта | 2. второй раздел |
| в) базис противоречий | 3. третий раздел |

4.7 Соотнесите формы поведения и их проявления:

- | | |
|--------------|------------------------|
| а) альтруизм | 1. получаю все хорошее |
| б) эгоизм | 2. отдаю все хорошее |
| | 3. отдаю все плохое |
| | 4. получаю все плохое |

4.8 Соотнесите «шляпы мышления» по цвету и значению:

- | | |
|------------|-----------|
| а) белая | 1. выводы |
| б) красная | 2. эмоции |
| в) синяя | 3. факты |

4.9 Соотнесите между собой определения математических методов анализа конфликта и их названия:

- | | |
|---|--------------------------|
| а) метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер таких связей | 1. факторный анализ |
| б) метод, позволяющий производить максимально возможный учет совокупности переменных, | 2. спектральный анализ |
| | 3. корреляционный анализ |

характеризующих объект, и взаимосвязей между ними

в) метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие

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 (ситуационные задачи)

Ситуационная задача 1.

Задание: Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Описание конфликтной ситуации.

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт

межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжают между ними и по сей день.

Ситуационная задача 2.

Задание (выполняется в парах):

1. Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

2. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

Ситуационная задача 3.

Задание (выполняется в парах):

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный организационный конфликт, описанный в литературе или СМИ.

2. Выделите основные группы факторов, способствовавших возникновению и развитию данного конфликта.

Ситуационная задача 4.

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Каждое рабочее место в салоне закреплено за двумя работниками, которые занимают его согласно графику 2\2. Были случаи, когда работники выходили на работу вне графика, и занимали рабочее место в свободное время мастера, за которым это место было закреплено в данный день. Обычно мастера сами договаривались друг с другом, руководство в этих договоренностях не принимало участие и не регулировало. Требований к четкому соблюдению графика смен тоже не предъявляло.

О.Ледовская хотела выйти в не свою смену и занять место С.Жадан, о чем предупредила за несколько дней. В оговоренный день на работу вышли обе сотрудницы, причем С.Жадан, которой рабочее место было определено по графику, сказала, что не договаривалась с О.Ледовской, и место уступать не будет. Аргументировав тем, что каждый должен выходить только в свою смену и отслеживать это должно руководство, и оно же должно принимать решения о возможности обмена рабочими местами. Данная ситуация была не первая.

В такой ситуации выявить действительно виновного работника не удавалось, и это, безусловно, не способствовало нормальному климату в салоне, соответственно и его работе в целом.

Ситуационная задача 5.

Задание:

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный макроконфликт (межгосударственный, межэтнический и т.п.).
2. Выделите политические, экономические, правовые, культурологические и прочие факторы, способствовавшие возникновению и развитию данного конфликта.

Ситуационная задача 6.

Задание: Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Описание конфликтной ситуации.

В институте в группе учился парень Саша, сын богатых родителей. Он обладал задиристым, высокомерным характером и не терпел критики в свой адрес. Однажды, во время спортивной игры на физкультуре, он постоянно лез к другим игрокам, выбивал мячи из рук, специально вредил и ставил в неловкое положение одну из девушек - Катю, чтобы над ней смеялись (девушка играла лучше Саши). Она сказала: «Умные люди себя бы так не ведут». В ответ на это Саша стал обзывать девушку, потом подбежал к ней, и если бы двое сокурсников вовремя не оттащили его, он бы ударил девушку. Саше поддакивал его друг Коля, который смеялся над унижительными Сашиними шутками, тем самым «подливая масла в огонь». Преподаватель сначала не обращал внимания на молодежные выходки, потом громко попросил Сашу покинуть зал. Затем занятие закончилось, девушка убежала в туалет, ничего не сказав Саше и Коле, и там расплакалась. Саша вечером удалил ее из друзей в социальной сети.

Ситуационная задача 7.

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Рассматриваемый конфликтный случай произошёл в отделе персонала городской больницы. В существующем коллективе медсестёр была одна работница, Ирина, которая выделялась, не только своим опытом и знаниями, но и по психологическим критериям, в частности у неё преобладали лидерские качества.

Некоторое время спустя эту медсестру назначили заведующей персоналом медсестёр. Следовательно, у неё поменялись обязанности и немного изменился график работы. Ирина, как заведующая, очень строго следила за работой своих подчинённых: их отношением к работе, к клиентам, к взаимоотношению между коллективом, чтобы не возникало никаких конфликтных ситуаций. Следила также за тем, чтобы работники приходили и уходили в свой положенный срок. При этом, если кто-нибудь из персонала попросит уйти по раньше по какой-то причине, Лидия не отпускала, если только эта причина на её взгляд не была очень, очень важная.

Спустя несколько месяцев и на протяжении остального времени, медперсонал начал замечать, что Ирина частенько приходит не вовремя на работу, иногда уходит раньше положенного срока, бывало и так, что она отлучалась на некоторое время посередине рабочего дня. Недовольство медсестёр этим накопилось, вследствие чего начала возникать конфликтная ситуация.

Ситуационная задача 8.

Задание: Прочитайте текст. Согласны ли Вы с автором данной статьи? Обоснуйте свою точку зрения. Выделите основные факторы, способствовавшие возникновению и развитию перечисленных здесь конфликтов.

Ирак, Сирия, Нигерия, Южный Судан, Украина, Восточно-Китайское и Южно-Китайское моря: куда ни глянь, в мире повсюду разгораются новые или активизируются старые конфликты. На первый взгляд может показаться, что это независимые друг от друга события, приводимые в действие собственными, уникальными и своеобразными обстоятельствами. Но посмотрите внимательнее, и вы увидите, что у них есть ряд важных общих характеристик, прежде всего, адское месиво из этнических, религиозных и национальных противоречий, которые доходят до точки кипения из-за навязчивых идей по поводу энергоресурсов.

В каждом из этих конфликтов движущей силой в борьбе являются в основном всплески давних исторических антагонизмов среди соседних (часто перемешанных между собой) племен, конфессий и народов. В Ираке и Сирии это столкновение между суннитами, шиитами, курдами, туркменами и прочими; в Нигерии — между мусульманами, христианами и различными племенными группировками; в Южном Судане между народностями динка и нуэр; на Украине между сторонниками единой Украины и тяготеющим к Москве русскоязычным населением; в Восточно-Китайском и Южно-Китайском морях это вражда между китайцами, японцами, вьетнамцами, филиппинцами и прочими народами. Очень легко объяснить все это многовековой ненавистью, о чем говорят многие аналитики. Но хотя враждебное отношение действительно содействует разжиганию таких конфликтов, они также подпитываются и очень современными мотивами. Речь идет о стремлении владеть ценными нефтяными и газовыми месторождениями. И эту ситуацию надо понимать правильно: мы имеем дело с энергетическими войнами 21-го века.

Ни для кого не должно быть неожиданностью то, что энергетика играет весьма важную роль в этих конфликтах. Ведь нефть и газ это самые важные и самые ценные сырьевые товары в мире, являющиеся ключевым источником доходов для государств и корпораций, которые контролируют их добычу и распределение. На самом деле, такие страны как Ирак, Нигерия, Россия, Южный Судан и Сирия получают основную часть своих доходов от продажи нефти, а крупные энергетические компании (многие из них государственные) обладают в этих и других причастных к данному процессу странах огромной властью и влиянием. Тот, кто руководит этими государствами и находящимися там нефте- и газодобывающими районами, также руководит сбором и распределением жизненно важных доходов от продажи энергоресурсов. Поэтому, несмотря на налет исторической вражды, многие из этих конфликтов на самом деле представляют собой борьбу за контроль над главными источниками национального дохода.

Более того, мы живем в мире, где энергия важнее всего, где контроль над нефтяными и газовыми ресурсами (а также над средствами их транспортировки) преобразуется в геополитическое влияние для одних и в экономическую незащищенность для других. А поскольку от импорта энергоресурсов зависят очень многие государства, то страны, обладающие ими в избытке и поставляющие их на экспорт, включая Ирак, Нигерию, Россию и Южный Судан, зачастую пользуются несоразмерно большим влиянием на мировой арене. Происходящее в этих странах порой важно для нас в той же мере, как и для населяющих их людей. А поэтому риск постороннего вмешательства в их конфликты — будь то прямая интервенция, поставки оружия, отправка военных советников или экономическая помощь — для этих стран всегда выше, чем в других местах.

Борьба за энергоресурсы стала заметным фактором во многих последних конфликтах, включая ирано-иракскую войну 1980-1988 годов, войну в Персидском заливе 1990-1991 годов, а также гражданскую войну в Судане, шедшую с 1983 по 2005 год. На первый взгляд, ресурсный фактор в этих последних вспышках напряженности и военных действиях может показаться незаметным. Но взгляните пристальнее, и вы поймете, что каждый из этих конфликтов в своей основе является энергетической войной.

Ситуационная задача 9

Задание: Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Описание конфликтной ситуации.

Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами. А продавец воспринимает указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые.

Ситуационная задача 10. К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 11. «Со мной вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

Ситуационная задача 12. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 13. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми».

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 14. «В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что

вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

Ситуационная задача 15. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела, конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 16. К конфликтологу за консультацией обратилась молодая пара. Женаты, живут вместе с родителями мужа. В беседе выясняется, что свекровь невестку невзлюбила, постоянно провоцирует конфликты по различным поводам. Выяснение подробностей протекания конфликтов между двумя женщинами показало, что попытки конструктивно разрешить ситуацию результата не давали. Тогда конфликтолог посоветовал молодоженам поискать возможность жить отдельно от родителей.

Оцените предложение специалиста с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Ситуационная задача 17. «Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно».

Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

Ситуационная задача 18. «В нашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

Ситуационная задача 19. «В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

Ситуационная задача 20. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную прессконференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной - (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами. Выбор Сары остановился на широкой юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета. Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Ситуационная задача 21. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Ситуационная задача 22. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения. А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы. Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник. В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной. Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуационная задача 23. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение. А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю. Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд. В. Сначала выполняю задание вышестоящего начальника. Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуационная задача 24. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы

разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации. А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело. Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций. В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения. Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуационная задача 25. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили? А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз. Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

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.