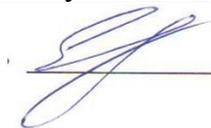


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 11:51:35
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии



Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

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

Коммуникация в конфликте
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1 ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ»

1. Предмет и задачи курса.
2. Теория коммуникации как теоретическая и прикладная дисциплина.
3. Из истории изучения коммуникации.
4. Внешние и внутренние предпосылки развития теории коммуникации.
5. Исторические вехи возникновения коммуникации в социуме.
6. Основные этапы развития коммуникативной теории.

Тема 2 КОММУНИКАЦИЯ В СТРУКТУРЕ ОБЩЕНИЯ

1. Понятие общения.
2. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная.
3. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи.
4. Структура общения.
5. Классификация общения, виды общения.

Тема 3 СИСТЕМЫ ВЕРБАЛЬНОЙ И НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Речь как источник информации.
2. Речевые средства общения.
3. Факторы обуславливающие речевое поведение и понимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный подтекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.
4. Умение слушать.
5. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.

Тема 4 УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ. СЕМАНТИКА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Невербальные средства коммуникации: понятие и значение в деловой коммуникации.
2. Формы невербальных знаковых систем.
3. Кинесические особенности коммуникации.
4. Классификация и особенности основных жестов.

5. Позы: закрытые и открытые.
6. Основные закономерности проксемики.
7. Пространственное расположение партнеров в деловой коммуникации, дистанция между ними.
8. Особенности визуального контакта во время деловой коммуникации.
9. Виды взглядов и их трактовка.
10. Паралингвистические особенности деловой коммуникации: тембр голоса, интонация, темп речи, громкость.
11. Эмоциональная выразительность речи.

Тема 5 БАРЬЕРЫ

1. Логический барьер
2. Стилистический барьер
3. Семантический (смысловой) барьер
4. Фонетический барьер
5. Факторы, влияющие на формирование барьера
6. Преодоление коммуникативного барьера

Тема 6 КОММУНИКАТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ

1. Причины коммуникативного конфликта.
2. Виды коммуникативного конфликта.
3. Коммуникативные стратегии разных языковых личностей.
4. Уровни коммуникативной компетенции.
5. Языковая личность и речевые жанры.
6. Коммуникативное взаимодействие.
7. Коммуникативная модель.

Тема 7 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Качество и эффективность коммуникации.
2. Публичное выступление.
3. Полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения
4. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
5. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
6. Понятие «профессиональная интернет-коммуникация»

Тема 8 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ

1. Активное слушание.
2. Общение через вопросы.
3. Переформулирование.
4. Резюмирование.
5. Различение фактов, эмоций и отношений.
6. Паузы.
7. Пассивное слушание.

8. Отражение (чувств и состояний).
9. Умение говорить о своих чувствах («Я-высказывание»).
10. Формирование позитивной истории при обсуждении вопроса о будущем поведении.
11. Очеловечивание диалога.

Тема 9 ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

1. Современные взгляды на место этики в общении
2. Общие этические принципы и характер общения
3. Деловой этикет
4. Правила этикета
5. Правила вербального этикета
6. Правила общения по телефону
7. Правила деловой переписки

Шкала оценивания: 5-балльная

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться): ... баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя. ... баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами. ... баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя. ... баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументированно отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления

- 3 балла выставляется обучающемуся, если он понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер.

- 2 балла выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков.

- 1 балл выставляется обучающемуся, если дает формальные ответы не по сути обсуждаемого вопроса.

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (КЕЙС-ЗАДАЧИ)

Тема 1. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ»

Кейс-задача №1

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.

2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 2. КОММУНИКАЦИЯ В СТРУКТУРЕ ОБЩЕНИЯ

Кейс-задача №2

Обратился руководитель: «Во время делового совещания подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает моих замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает мой авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного мне подразделения. Что мне предпринять?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 3. ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ ВЕРБАЛЬНОЙ И НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Кейс-задача №3

Обратился программист. «Работаю над новой математической игрой для детей. Работа движется согласно графику хотя очень трудоемка. На совещании начальник сказал: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?». Я все рабочее время и свои силы отдаю на эту работу.»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 4. УСЛОВИЯ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ. СЕМАНТИКА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Кейс-задача №4

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 5. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

Кейс-задача №5

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

ВОПРОСЫ

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 6. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Кейс-задача №6

Обратилась начальник отдела: «Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Кейс-задача №7

Обратилась сотрудник отдела Нина (совсем молодая): «Мое рабочее место располагалось в одном кабинете с Лидией Васильевной (женщина средних лет).

Однажды случилась неприятность: из моего стола украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день я, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десятков подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь мы обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны меня удивила: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, переехала в другое помещение. Я очень удивилась, пока секретарь шефа не объяснила мне, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что я подозреваю ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал меня к себе и в доверительной беседе сообщил, что Лидия Васильевна очень обижена и больше не желает иметь со мной никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но сказал, что будет лучше если я постараюсь сама это сделать. Как мне быть? Что сказать Лидии Васильевне?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Тема 8. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ

Кейс-задача №8

Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Тема 9. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

Кейс-задача №9

Обратился новый сотрудник: «Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех

пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

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. ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ»

1. Коммуникации соответствует определение:
 - a. это процесс взаимодействия и способы сообщения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию;
 - b. это процесс управления и удовлетворения потребностей целевой аудитории посредством создания сообщений;
 - c. это социальная, интеллектуальная и вербальная деятельность, направленная на создание сообщений;
 - d. это средства доведения информации до целевой аудитории;
 - e. это общие добровольные действия аудитории, группы участников (в неявно задаваемом организаторами направлении).
2. Контекст коммуникативного процесса соответствует:
 - a. системе построения коммуникативного процесса с учетом известных или близких для получателя компонентов сообщения;
 - b. системе построения коммуникативного процесса с учетом социально-экономических характеристик получателя сообщения: статуса, доходов, уровня образования и т. д.;
 - c. системе построения коммуникативного процесса с учетом психологических характеристик получателя сообщения;
 - d. системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении узнаваемых образов, мотивов, историй, созданных уже ранее в конкретном произведении;
 - e. системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении архетипических символов, образов, знаков.

3. Общение - это:
 - a. Все ответы верны
 - b. Процесс передачи информации
 - c. Процесс установления контактов между людьми
 - d. Процесс формирования и развития личности
4. Деловое общение основывается на знаниях:
 - a. социологии;
 - b. психологии;
 - c. менеджмента;
 - d. логики;
 - e. всех выше перечисленных дисциплин.
5. Что такое общение?
 - a. коммуникация
 - b. взаимодействие
 - c. восприятие друг друга
 - d. всё вышеперечисленное
6. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:
 - a. идентификация
 - b. эмпатия
 - c. рефлексия
7. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении
 - a. внушение
 - b. убеждение
 - c. подражание
8. Чем определяется первое впечатление?
 - a. психическим состоянием человека
 - b. внешним видом
 - c. неравенством позиции в данной сфере
 - d. внешними обстоятельствами
9. Как ответить на звонок по телефону и представиться?
10. Как выразить согласие с собеседником?

Тема 2. КОММУНИКАЦИЯ В СТРУКТУРЕ ОБЩЕНИЯ

1. Коммуникантом является:
 - a. группа лиц, создающая сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач;
 - b. получатель сообщения в коммуникационном процессе;
 - c. специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений;
 - d. специалист, который руководит и следит за ходом дискуссии по заранее подготовленному плану;
 - e. специалист, в задачу которого входит продуцирование творческих идей, общее руководство творческим или информационно-аналитическим отделом.
2. Коммуникатором является:

- a. специалист, придумывающий PR-стратегию или PR-сообщение, включая все ее текстуальные составляющие: сценарий, слоган, подписи к плакатам, заголовки, знаки-образы;
 - b. человек, который может повлиять на отношение группы к определенным проблемам;
 - c. лицо или группа лиц, создающие сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач;
 - d. отправитель сообщения в коммуникационном процессе;
 - e. специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений.
3. В коммуникативном процессе убеждению соответствует стадия:
- a. восприятие изменения, т. е. готовности подчиниться т. з. отправителя
 - b. сообщения;
 - c. обеспечение надлежащей интерпретации;
 - d. обеспечение запоминания сообщения для его использования;
 - e. стимулирование активного обучения и получения практических
 - f. навыков;
 - g. обеспечение приема соответствующего сообщения.
4. Аудиторией коммуникации является:
- a. группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
 - b. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
 - c. специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
 - d. группа людей, которые получают информационные обращения;
 - e. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.
5. Прагматика языка означает:
- a. наука, изучающая соотношение между знаком и его смыслом;
 - b. наука, изучающая соотношение знаков друг с другом;
 - c. наука, изучающая соотношение знаков и их пользователей в конкретной коммуникативной ситуации;
 - d. наука, изучающая смысл коммуникативного сообщения, с точки зрения процессов управления;
 - e. наука, изучающая многозначность сообщения в конкретной коммуникативной ситуации.
6. Какую коммуникативную культуру определяют перечисленные особенности:
- a. замена линейного текста нелинейным гипертекстом;
 - b. информационное общество;
 - c. проблема соотношения естественного и искусственного интеллектов (человек – компьютер);
 - d. социальная информация как ключевой экономический ресурс;
 - e. либерально-демократическая политическая ориентация общества.

7. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
 - a. «я не знаю»;
 - b. «Вы должны...»;
 - c. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
 - d. всех выше перечисленных.
8. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
 - a. положите трубку;
 - b. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
 - c. выслушаете его до конца;
 - d. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»
9. Как предложить свои услуги, помощь?
10. Как вежливо возразить собеседнику?

Тема 3. ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ ВЕРБАЛЬНОЙ И НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - a. Жестов
 - b. Информационных технологий
 - c. Определенного темпа речи
 - d. Похлопываний по плечу
 - e. Устной речи
2. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
 - a. Альтернативные
 - b. Зеркальные
 - c. Информационные
 - d. Риторические
3. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
 - a. Познавательного сообщения
 - b. Призыва
 - c. Приказа
 - d. Просьбы
4. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
 - a. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
 - b. Выслушиванием жалоб клиентов
 - c. Дискуссионным обсуждением проблем
 - d. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется _____.
 - a. нерефлексивным
 - b. рефлексивным
6. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи. этическим

- a. коммуникативным
 - b. нормативным
7. Вопрос «Каковы причины роста недоверия к правящей партии?» является.
- a. Открытым, простым
 - b. Альтернативным
 - c. Открытым, сложным
 - d. Закрытым, сложным
 - e. Закрытым, простым
8. К вербальным средствам общения относятся:
- a. устная речь;
 - b. письменная речь
 - c. устная и письменная речь;
 - d. интонации голоса.
9. Как правильно сформулировать положительный и отрицательный ответы на вопрос.
10. Как правильно сформулировать просьбу.

Тема 4. УСЛОВИЯ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ. СЕМАНТИКА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Невербальными коммуникациями называют:
- a. коммуникации посредством визуального текста;
 - b. коммуникации посредством устного слова;
 - c. коммуникации посредством жеста и слова;
 - d. коммуникации посредством письменной речи;
 - e. коммуникации посредством визуального и пластического текста.
2. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- a. Аудиальными образами
 - b. Зрительными образами
 - c. Тактильными образами
3. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- a. Все ответы верны
 - b. Кинесика
 - c. Проксемика
 - d. Такетика
4. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- a. Мимика
 - b. Поза
 - c. Покашливание
 - d. Рукопожатие
 - e. Устная речь
5. Невербальными средствами общения являются
- a. Взгляд
 - b. Походка

- c. Рукопожатие
- d. Телефон
- e. Электронная почта
- 6. Персональная дистанция в процессе общения:
 - a. 120-350см
 - b. 15-50см
 - c. 50-120см
 - d. Свыше 350см
- 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
 - a. Дистанция между общающимися
 - b. Мимика
 - c. Похлопывание по спине
 - d. Телефон
 - e. Угол общения партнеров
- 8. Просодическими средствами невербального общения выступают
 - a. Громкость голоса
 - b. Дистанция между общающимися
 - c. Жесты
 - d. Интонация
 - e. Плач
- 9. Каким образом формулируются вопросы о бытовых услугах.
- 10. Как выразить уверенность, неуверенность?

Тема 5. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

1. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
 - a. Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
 - b. Дозирование информации
 - c. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
 - d. Утаивание информации
2. В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».

Логическая ошибка, допущенная Сганарелем. называется...

 - a. «Слишком много доказывается»
 - b. Подмена тезиса
 - c. «Предвосхищение основания»
 - d. «Круг в доказательстве (порочный круг)»
3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
 - a. необходимо контролировать свои движения и мимику;
 - b. стараться интерпретировать реакции партнера;
 - c. понимать язык невербальных компонентов общения;

- d. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
- 4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
 - a. за “Т” – образным столом;
 - b. за круглым столом;
 - c. за журнальным столиком;
 - d. этот психологический аспект не учитывается.
- 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
 - a. очки с затемненными стеклами;
 - b. располагающий взгляд
 - c. доброжелательная улыбка
 - d. строгий деловой костюм
- 6. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?
 - a. «честно говоря...»;
 - b. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
 - c. «этого мне никто не говорил»;
 - d. не стоит употреблять все эти фразы.
- 7. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?
 - a. прирожденное лидерство;
 - b. профессионализм;
 - c. инициативность;
 - d. умение быть «в тени» своего шефа;
 - e. отсутствие всплесков эмоций.
- 8. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
 - a. отвечая на звонок, представьтесь;
 - b. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
 - c. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
 - d. отвечать на все звонки;
 - e. не давайте выход отрицательным эмоциям.
- 9. Как правильно сформулировать извинение, положительная и негативная реакция на извинение.
- 10. Как правильно сформулировать договорённость о встрече.

Тема 6. КОММУНИКАТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ

- 1. Какова цель реалистического конфликта?
 - достичь конкретных результатов;
 - достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - снятие напряжения, своеобразная разрядка.
- a. только а);
- b. только б);
- c. только с);

- a) и b);
- b) и c).
- 2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?
 - a. полный уход от предмета обсуждения;
 - b. разногласия не принимают необратимого характера;
 - c. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
 - d. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
 - e. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.
- 3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?
 - a. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
 - b. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
 - c. вообще неконфликтные люди;
 - d. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
- 4. Психологи считают, что конфликты -
 - a. естественны в личной сфере;
 - b. неизбежны в деловой сфере;
 - c. естественны и неизбежны в личной сфере;
 - d. естественны и неизбежны в деловой сфере;
 - e. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.
- 5. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
 - a. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - b. Личностно-психологических сил манипулятора
 - c. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
 - d. Статусно-ресурсных сил манипулятора
- 6. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
 - a. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - b. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - c. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - d. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
- 7. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
 - a. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - b. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - c. Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
 - d. Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
- 8. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
 - a. «Ложного вовлечения»
 - b. Запутывания

- c. Расположения
- d. Скрытого принуждения
- e. Убеждения
- 9. Как начинают официальный разговор или выступление?
- 10. Как правильно сформулировать вежливую и категоричную форму несогласия с собеседником.

Тема 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Партнер, оперирующий путаной информацией и полуправдами, использует...
 - a. Метод дискредитации партнера
 - b. Метод отсрочки
 - c. Метод введения в заблуждение
 - d. Метод апелляции
2. Ошибка «слишком много доказывается» является ошибкой по отношению к...
 - a. Аргументации
 - b. Тезису
 - c. Демонстрации
3. - Тебе нравится путешествовать? - Да.
 - Ты любишь путешествия в экзотические страны? - Да.
 - Ты хочешь, чтобы мы поехали вместе? - Да.
 - Ты одолжишь мне денег на такое путешествие? - Да.
- Метод, используемый инициатором диалога, называется...
 - a. Методом изоляции
 - b. Методом Аристотеля
 - c. Методом Сократа
 - d. Методом введения в заблуждение
4. Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...
 - a. Методом «кусков»
 - b. Методом противоречия
 - c. Фундаментальным методом
 - d. Методом игнорирования
5. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...
 - a. Софизмы
 - b. Квазипогизмы
 - c. Паралогизмы
 - b. Положение или утверждение, истинность которого следует доказать - это...
 - a. Демонстрация
 - b. Тезис
 - c. Аргументация (доводы)

7. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?
 - a. «честно говоря...»;
 - b. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
 - c. «этого мне никто не говорил»;
 - d. не стоит употреблять все эти фразы.
8. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?
 - a. прирожденное лидерство;
 - b. профессионализм;
 - c. инициативность;
 - d. умение быть «в тени» своего шефа;
 - e. отсутствие всплесков эмоций.
9. Как правильно формулировать вопросы при встрече.
10. Первый визит в офис: вопросы, обращения.

Тема 8. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ

1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
 - a. Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - b. Интересный, увлекательный рассказ
 - c. Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - d. Убеждающие деловые сообщения
 - e. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби
2. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
 - a. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
 - b. Психотехнические приемы манипулирования
 - c. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
 - d. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
3. Мишени манипулятивного воздействия — это:
 - a. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
 - b. Объекты, включенные в деловую ситуацию
 - c. Структурные уровни психики манипулятора
4. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой ...
 - a. полемикой
 - b. ситуацией
 - c. встречей
5. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- a. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - b. эмоциональной женщины;
 - c. человека авторитарного типа;
 - d. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
 - e. человека с низкой самооценкой.
6. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- a. Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - b. Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
 - c. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
 - d. Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
7. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- a. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
 - b. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
 - c. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
 - d. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
 - e. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
- a. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
 - b. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
 - c. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
9. Оправдания при улаживании конфликта.
10. Выражение удивления.

Тема 9. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

1. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...
- a. Демократичности
 - b. Либеральности
 - c. Регламентированности
2. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?
- a. руководитель более высокого ранга;
 - b. руководителя такого же ранга;

- c. пришедший по предварительной договоренности;
 - d. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
 - e. пришедшие на прием по личным вопросам.
3. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
- Отрицательно
Положительно
4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?
- Отрицательно
Положительно
5. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр
- Отрицательно
Положительно
6. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.
- Отрицательно
Положительно
7. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
- Отрицательно
Положительно
8. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.
- Отрицательно
Положительно
9. Выражение благодарности.
10. Ответ на благодарность.

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. Конфликт – это.....

А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.

Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

1.2. По сфере проявления конфликты бывают:

А) конструктивные, деструктивные

Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические

В) слабые, средние, сильные

1.3. Под глобальными конфликтами понимают:

А) конфликты между регионами

Б) конфликты, связанные с природными катастрофами

В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

1.4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А) групповой конфликт

Б) межличностный конфликт

В) межгрупповой конфликт

1.5. Внутриличностный конфликт – это

А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

1.6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А) экономические, социальные, культурные

Б) слабые, средние, сильные

В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

1.7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....

А) межличностный конфликт

Б) внутриличностный конфликт

В) межгрупповой конфликт

1.8. По способам разрешения конфликты бывают:

А) разрушительные, компромиссные, кооперативные

Б) пассивные, активные

В) силовые, мирные

1.9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

А) межличностный конфликт

Б) внутригрупповой конфликт

В) внутриличностный конфликт

1.10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

А) локальный конфликт

Б) эмоциональный конфликт

В) административный конфликт

1.11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

А) расширенный

Б) масштабный

В) мультиполярный

1.12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

А) митинг

Б) совещание

В) заседание

1.13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

А) классовые

Б) межгосударственные

В) межличностные

1.14. По силе воздействия конфликты бывают:

А) затяжные, постоянные

Б) сильные, слабые

В) деструктивные, конструктивные

1.15. Две основные функции конфликта:

- А) функция социализации, защитная функция
- Б) конструктивная функция, деструктивная функция
- В) регулятивная функция, интегративная функция

1.16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- А) противоречие
- Б) коллективный трудовой спор
- В) межличностный конфликт

1.17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- А) деструктивная модель поведения
- Б) продуктивная модель поведения
- В) конформистская модель поведения

1.18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- А) принятие соглашения
- Б) разрешение конфликта
- В) уклонение

1.19. Коммуникативный барьер - это:

- А) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;
- Б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;
- В) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними

1.20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- А) слишком быстрая
- Б) слишком громкая
- В) слишком медленная
- Г) неразборчивая

1.21. Речь состоящая из длинных фраз:

- А) показывает эрудицию говорящего
- Б) плохо воспринимается по смыслу
- В) свидетельствует о гибкости ума
- Г) свидетельствует о неуверенности говорящего

1.22. Неразборчивая речь:

- А) снижает интерес у собеседника
- Б) плохо воспринимается по смыслу
- В) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

1.23. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

- А) информационная

Б) развлекательная

В) убеждающая

1.24. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:

А) искусственным языком

Б) естественным языком

В) коммуникацией

1.25. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:

А) речевая коммуникация

Б) чуждая коммуникативная среда

В) стилевой барьер

1.26. Примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «преподаватель – студент», так ли это:

А) нет

Б) да

В) отчасти

1.27. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:

А) неожиданностью

Б) примером

В) обобщением

1.28. Что является особенностью невербального общения:

А) отсутствие возможности подделать эти импульсы

Б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

В) оба ответа правильны

1.29. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:

А) речевой

Б) процессуальный

В) знаковый

1.30. Что относится к неречевому общению:

А) взгляд

Б) телефонный разговор

В) чтение стихотворения вслух

1.31. Стилистический барьер общения возникает:

А) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

Б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

В) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

1.32. Невербальной коммуникацией называется:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

Б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

В) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

1.33. Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется:

А) неожиданностью

Б) провокацией

В) Сократовским методом ответа

2. Вопросы в открытой форме.

2.1. Совокупность устойчивых элементов конфликта, динамически взаимосвязанных и организующих конфликт в целостную систему и процесс – это.....

- впишите пропущенные 2 слова.

2.2. Взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере двух сторон – это.....

-впишите пропущенное слово.

2.3. Значение которое имеет конкретный конфликт по отношению к обществу и его структурному образованию (личности, группе, организации) - это

-впишите пропущенные 2 слова.

2.4 Из чего складывается речевая структура? _____

2.5. Что включает в себя паралингвистика или просодика? _____

2.6. Вставьте пропущенное слово. По мнению А.Б. Добровича, основное отличие человека в том, что он научился выделять из предметов их _____, как если бы они существовали вне.

2.7. Различают следующие виды внешней речи:.....

2.8. Вставьте пропущенное слово. Во время конфликта, помимо внешних ограничений, приходится сталкиваться с _____ барьерами.

2.9. Вставьте пропущенное слово. Для того, чтобы конфликт был осознан, необходим _____, ситуация при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

2.10 _____ Вставьте _____ пропущенное слово. _____ конфликтной ситуации является началом второго этапа разворачивания конфликта

2.11 Последняя стадия конфликта названа.....

2.12 В 30-х гг. канадский ученый Ганс Селье исследовал.....

2.13. Методика эффективного слушания и говорения Б.Бест и М.Бердж включает такие компоненты как

(выберете : эмпатия; валидация, стрессоустойчивость; осознание; конфликтность; обобщение).

2.14 Вставьте пропущенные слова. Успешная стратегия общения в конфликте заключается, по Г.Дьяконову, не только в том, чтобы всегда проявлять _____ и _____ по отношению к оппоненту, а в том, чтобы

способствовать своим общением приближению оппонента к его базовому, «нулевому», нормальному для него уровню общения.

2.15 Вставьте пропущенное слово. Г.Дьяконов считает, что состояния эмпатии и состояния _____ могут переживаться и проявляться в различных градациях интенсивности.

2.16. Вставьте пропущенное слово. Механизм посредничества заключается в том, что наличие _____, нейтрального, стороннего, внешнего участника позволяет перенести на него часть эмоциональной нагрузки конфликта.

2.17 Вставьте пропущенное слово. Мотивация и установление отношений участников разрешения конфликта – это _____ медиаторного процесса.

2.18 Для того, чтобы вскрыть за мнимыми причинами конфликта подлинные, необходимо (по Н.И. Шевандрину).....

2.19 Коммуникатором называют того, кто.....

2.20 Выберите из перечисленного каналы связи (А.Б. Добрович): (речь; жестикуляция; телефон; мимика; интернет).

2.21 Существуют виды знаков, несущих информацию, это..... (слова; дела; жесты; призывы).

2.22 Речь относится к такому виду коммуникации как.....

(невербальная; вербальная; вербализируемая; межличностная).

2.23 В качестве средств вербальной коммуникации выступают (чувства; слова; действия; письменные знаки).

2.25.Внутренняя речь – это.....

2.26.Причиной возникновения письменной речи явилась необходимость

2.27.Внешней речью называют.....

2.28.Различают следующие виды внешней речи

2.29. Фасцинация - это.....

2.30. Основные типы коммуникативного воздействия делятся на.....

3. Вопросы на установление соответствия

3.1 Установите соответствие между видами конфликтов и их характеристиками

1) Внутриличностные

2) Межличностные

3) Межгрупповые

А) Протекают внутри личности между требованиями профессиональной роли и возможностями личности.

В) Возникают между людьми из-за противоречий в их целях, интересах, способах поведения.

С) Участниками являются группы с разными целями и интересами.

Д) Отсутствует источник противоречий.

3.2 Установите соответствие между типами производственных конфликтов и причинами их возникновения

1) Организационно-технологические конфликты

2) Конфликты между структурными подразделениями

- 3) Конфликты между руководителем и коллективом
- A) Нарушения технологических процессов.
 - B) Противоречия в выполняемых задачах.
 - C) Стиль управления, низкая компетентность руководителя.
 - D) Внутриличностные противоречия.

3.3 Установите соответствие между уровнями конфликтных ситуаций и их характеристиками

- 1) Спор
 - 2) Конкурентная борьба
 - 3) Дисфункциональный конфликт
- A) Совместное обсуждение, в рамках которого открываются новые возможности.
 - B) Соперничество сторон для достижения цели с лучшими результатами, что стимулирует развитие творчества и инициативности.
 - C) Одна сторона стремится помешать другой в достижении целей, что приводит к разрушению взаимного сотрудничества.
 - D) Мирные переговоры.

3.4 Установите соответствие между типом темперамента и поведением в конфликтной ситуации

- 1) Холерик
 - 2) Флегматик
 - 3) Сангвиник
 - 4) Меланхолик
- A) Легко возбудимы, речь и движения стремительны, реакция импульсивна.
 - B) Медлительны, имеют медленно нарастающую, но длительную и глубокую реакцию на произошедшее.
 - C) Подвижны, энергичны, уравновешенны, имеют быструю реакцию, живую речь и движения.
 - D) Эмоциональны, речь и движения медлительные и плавные, не способны длительное время переносить нервные нагрузки.
 - E) В конфликтах не участвуют.

3.5 Укажите соответствие для каждого нумерованного элемента задания

- 1. Внутриличностный конфликт
 - 2. Межличностный конфликт
 - 3. Межгрупповой конфликт
- А. противоречивость требований к человеку либо признание индивидом несостоятельности своих ценностей или поведения в целом
 - Б. противоречие между интересами двух личностей, вызванное несовместимостью их потребностей, целей, взглядов, интересов
 - В. противоречие интересов отдельных формальных и неформальных групп работников.
 - Г. несовпадение интересов индивидуума и рабочей группы, в которую он вовлечен или с которой вынужден сотрудничать

3.6 Установите соответствие между причиной конфликтом и методом его разрешения:

Укажите соответствие для каждого нумерованного элемента задания

1.протворечивость и недостаточная согласованность целей работников

2.ограниченность ресурсов

3.недостаточный уровень профессиональной подготовки работников

1 Уточнение целей и задач каждого подразделения и сотрудника, передача им соответствующих предписаний в устной или письменной форме

2 распределение ресурсов исходя из объективных факторов

3перевод работника на должность в соответствии с его квалификационными навыками

Оформление разделения и кооперации труда, улучшение порядка делегирования полномочий

3.7 Укажите соответствие для каждого нумерованного элемента задания

1.противоречивость и недостаточная согласованность целей работников

2.ограниченность ресурсов

3.недостаточный уровень профессиональной подготовки работников

А. Уточнение целей и задач каждого подразделения и сотрудника, передача им соответствующих предписаний в устной или письменной форме

Б. Распределение ресурсов исходя из объективных факторов

В. Перевод работника на должность в соответствии с его квалификационными навыками

Г. Оформление разделения и кооперации труда, улучшение порядка делегирования полномочий

3.8 Установите правильную последовательность действий руководителя при разрешении конфликта

разрешение конфликта

4

ограничение числа

2

участников конфликта

изучение причин

1

возникновения конфликта

анализ конфликта

3

3.9 Установите правильную последовательность этапов модели конфликта как процесса

Реакция на конфликтную ситуацию 4

Возможность разрастания конфликта 3

Управление конфликтом 5

инцидент 2

3.10 Установите правильную последовательность основных стадий стандартного переговорного процесса при разрешении конфликтов.

подготовка вариантов конкретных решений 2

выработка общей концепции переговоров 1

анализ результатов 5

осуществление самих переговоров 4

создание необходимых организационных условий 3

3.11 Установите соответствие между причиной конфликта и методом его разрешения.

- а. Противоречивость и недостаточная согласованность целей работников
- б. Ограниченность ресурсов
- с. Недостаточный уровень профессиональной подготовки работников

уточнение целей и задач каждого подразделения и сотрудника, передача им соответствующих предписаний в устной или письменной форме

Противоречивость и недостаточная согласованность целей работников

распределение ресурсов исходя из объективных факторов

Ограниченность ресурсов

перевод работника на должность в соответствии с его квалификационными навыками

Недостаточный уровень профессиональной подготовки работников

оформление разделения и кооперации труда, улучшение порядка делегирования полномочий

3.12 Установите соответствие периода с этапом становления конфликтологии как науки: а) VI-VII в. до н.э.; б) 1920 годы; в) 1920-1950 годы; г) 1950-1980 годы; д) 1980 год–2000 годы

- 3) конфликт как самостоятельная наука
- 2) зарождения отраслей конфликтологии
- 5) центры по исследованию конфликтов
- 1) конфликт изучается в рамках философии
- 4) междисциплинарные исследования

3.13 Установите хронологическую последовательность мыслителей, изучавших конфликтологию.

- 2 а) Фома Аквинский
- 1 б) Конфуций
- 5 в) Эммануил Кант
- 4 г) Жан Жак Руссо
- 3 д) Томас Гоббс

3.14 Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором: а) Эрих Фромм; б) Альфред Адлер; в) Эрик Эриксон; г) Зигмунд Фрейд; д) Карл Юнг.

- 4) Проблема внутриличностного конфликта
- 2) Теория комплекса неполноценности
- 3) Учение об экстраверсии и интроверсии
- 1) Концепция «экзистенциальной дихотомии»
- 3) Теория психосоциального развития

3.15 Установите соответствие между теорией и ее автором: а) социал-дарвинизм; б) диалектическая концепция конфликта; в) теория групповой динамики; г) теория трансактного анализа; д) теории политической стабильности

- 1) Г. Спенсер
- 5) Д. Сандерс
- 3) Л. Линдслей
- 4) Э. Берн

2) К. Маркс

3.16 Соотнесите термин с его описанием. а) инцидент; б) конфликтоген; в) аргумент; г) эскалация; д) динамика

3) довод, приводимый в доказательство

5) развитие и изменение конфликта

1) первое столкновение сторон

4) резкая интенсификация борьбы оппонентов

2) слово или действие, приводящее к конфликту

3.17 Соотнесите термин с его описанием: а) апатия; б) депрессия; в) регрессия; г) агрессия; д) тревожность

4) форма деструктивного поведения

2) подавленное настроение

5) внутреннее чувства страха, дискомфорта

1) состояние безразличия

3) возврат к менее зрелому уровню развития

3.18 Установите связь между понятием и его содержанием: а) мотивы; б) потребности; в) слабости; г) ценности; д) проекция.

5) восприятие собственного как свойств внешнего

2) нужда или недостаток в чем-либо

4) представление субъекта о главном и важном

3) расхождение представлений о должном с реальным

1) побуждение к активным действиям

3.19 Соотнесите имя мыслителя с его философским представлением о конфликте: а) Томас Гоббс; б) Цицерон; в) Фома Аквинский; г) Жан Жак Руссо; 5 Георг Гегель.

3) тезис об «авторизованной компетенции»

2) «справедливая и благочестивая война».

1) концепция «войны всех против всех»

5) теория социальной поляризации

4) теория общественного договора

3.20 Соотнесите термин с его описанием: а) уклонение; б) сглаживание; в) принуждение; г) компромисс; д) сотрудничество.

4) частичное принятие точки зрения другого

3) влияние на других с использованием власти

2) призыв к солидарности

1) стремление уйти от конфликта

5) признание права сторон на собственное мнение

3.21 Соотнесите понятия и их определения:

а) системно-структурный анализ 1. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов

б) системно-генетический анализ конфликта
воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие

в) системно-функциональный анализ конфликта
2. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры

3.22. 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)

3.23 . 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

3.24. 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

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

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

3.26. 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

3.27 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

3.28 Соотнесите «шляпы мышления» по цвету и значению:

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

3.29 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

4. Вопросы на установление последовательности

4.1 Укажите правильную последовательность стадий изменения поведения участника тренинга: а) действие, б) переоценка, в) осознание, г) подготовка:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

4.2 Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

- а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1_____ 2_____ 3_____

4.3 Укажите правильную последовательность этапов развития конфликта, связанных с изменением уровня напряженности в отношениях между оппонентами: а) сбалансированное противодействие сторон; б) инцидент; в) эскалация конфликта.

1_____ 2_____ 3_____

4.4 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. _____

4.5 Укажите правильную последовательность реализации схемы Я-высказывания: а) наша реакция; б) событие; в) предпочитаемый исход.

1_____ 2_____ 3_____

4.6 Укажите правильную последовательность этапов протекания эмоций:

- а) Внутреннее эмоциональное переживание;
- б) Эмоциональный след после выхода из ситуации;
- в) Эмоциональная оценка события;
- г) Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;
- д) Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании.

1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____

4.7 Укажите уровни психологической противоречивости личности по возрастанию глубины противоречий (от меньшей к большей):

- а) нарушение равновесия, ведущее к трудностям в основных для личности видах деятельности из-за проецирования возникшего психологического дискомфорта на основные сферы жизнедеятельности человека;
- б) психологическое равновесие, существующее во внутреннем мире личности;
- в) невозможность реализации намеченных целей, планов, трудность выполнения своих жизненных функций до момента разрешения возникшего противоречия.

1_____ 2_____ 3_____

4.8. Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

- 1. конфликтные действия
- 2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
- 3. постконфликтная ситуация
- 4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
- 5. снятие или разрешение конфликта

4.9. Расположите стадии разрешения конфликтной ситуации в логической последовательности:

1. конфликтные действия
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов
3. постконфликтная ситуация
4. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм
5. снятие или разрешение конфликта

4.10 В соответствии с порядком стадий управления конфликтами ранжируйте стадии управления конфликтами.

Стадии:

1. Разрешение
2. Предупреждение
3. Регулирование
4. Прогнозирование

4.11 Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1. _____ 2. _____ 3. _____

4.12 Расположите этапы продажи в правильной последовательности:

а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

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

1. _____ 2. _____ 3. _____

4.15 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. _____

4.16. 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. _____

4.17 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. _____

4.18 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. _____

4.19 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. _____

4.20 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. _____

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

а) интересы

б) потребности

в) позиции

1. _____ 2. _____ 3. _____

4.22 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 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)

Кейс-задача 1.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свёртывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как довести до неё свои соображения?

Кейс-задача 2.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчинённому так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Кейс-задача 3.

У вас в подразделении есть несколько подчинённых, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Кейс-задача 4.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнёром, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряжённое, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени. Друзья не виделись почти пять лет.

В приемной (Владимир возглавлял небольшой банк) Александра встретила обаятельная секретарша. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям "крутость" не показывают. Я ведь могу и обидеться».

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 5

Обратился руководитель: «Во время делового совещания подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает моих замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает мой авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного мне подразделения. Что мне предпринять?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 6

Обратился программист. «Работаю над новой математической игрой для детей. Работа движется согласно графику хотя очень трудоемка. На совещании начальник сказал: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?». Я все рабочее время и свои силы отдаю на эту работу.»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 7

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 8

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 9

Обратилась начальник отдела: «Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 10

Обратилась сотрудник отдела Нина (совсем молодая): «Мое рабочее место располагалось в одном кабинете с Лидией Васильевной (женщина средних лет).

Однажды случилась неприятность: из моего стола украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день я, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь мы обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны меня удивила: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Я очень удивилась, пока секретарь шефа не объяснила мне, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что я подозреваю ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал меня к себе и в доверительной беседе сообщил, что Лидия Васильевна очень обижена и больше не желает иметь со

мной никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но сказал, что будет лучше если я постараюсь сама это сделать. Как мне быть? Что сказать Лидии Васильевне?»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 11

Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Кейс-задача 12

Обратился новый сотрудник: «Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу»

1. Предложите решение данной конфликтной ситуации. Обоснуйте свое предложение.
2. Какие социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия демонстрирует данная ситуация? Они повлияли на ваше решение?

Кейс-задача 13

«Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине (сказали, что не дозвонились - приедем мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту не написали и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в

дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует...»

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этими клиентами администратора гостиницы?

Кейс-задача 14.

«2010 год, Дубай, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, меня разбудил очень сильный шум в соседнем номере. Оказалось, что там передвигали мебель. Проснулись обитатели ещё одного номера. Я больше уснуть не смогла и в одиночестве отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн...»

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

Кейс-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?

Ситуационная 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?

Кейс-задача 17.

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

Ситуационная 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 и 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?

Кейс-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.

Кейс-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.

Кейс-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.

Кейс-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.

Кейс-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.

Кейс-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.

Кейс-задача 25.

«На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания. И вот однажды начальница отдела, в котором я работала (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила мне тоном, не терпящим возражений, что я должна буду замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Я в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а мне нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем моя начальница хорошо знала. Наши препирательства ни к чему не привели – она настаивала, я отказывалась, и тогда она доложила о моем отказе руководителю организации».

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

Кейс-задача 26.

«Когда я пришла работать на предприятие, отношения с сотрудниками сложились доброжелательные и вскоре переросли в товарищеские – с посиделками «за жизнь» за чашкой кофе, с совместными походами на природу и в театр. По прошествии какого-то времени меня назначили руководителем отдела. Казалось, все были довольны таким решением, предпочитая иметь начальника «из своих», а не со стороны. Мне, конечно, тоже было приятно, но сразу же возникли трудности: как отдавать руководящие указания приятельницам, почти сверстницам, с которыми вместе начинали и каждая из которых в своей области гораздо компетентнее, чем я?

Первое время все как-то обходилось, а потом возник конфликт с одной из сотрудниц. Назовем ее В. Должность, которую она занимала, оплачивалась ниже остальных. Вскоре появилась возможность повысить ей зарплату. Но она посчитала, что объем ее работы, увеличился больше, чем доплата за эту деятельность. Обида дала повод к разрыву личных отношений, которые складывались не один год. В. стала игнорировать меня как руководителя, нарочито совершала мелкие дисциплинарные нарушения (приходила на работу позже, уходила раньше и т. п.)».

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

Кейс-задача 27.

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 способы коммуникации между подчиненной и руководителем в сложившейся ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 28.

«В учреждении, 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, до каждого подразделения были доведены списки увольняемых. В моем подразделении работали 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

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

Кейс-задача 29.

Между двумя сотрудниками 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 способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

Кейс-задача 30

На одной кафедре из декретного отпуска вышла на работу молодая ассистентка Л. и сразу же вступила в конфликт с заведующим кафедрой, руководителем, пользующимся большим авторитетом в коллективе. Она стала отстаивать свои права, ссылаясь на имеющиеся инструкции. Например, отказывалась читать лекции, так как по уставу высшей школы ассистентам читать лекции не положено. Обычная практика была такова, что каждый ассистент мечтает читать лекции, ибо это путь вверх. Да и обстоятельства иногда складываются так, что профессор и доценты могут быть заняты на другой работе. Л. категорически отказалась читать лекции, и волевые приемы не дали эффекта. Отказывалась она также от командировок, ссылаясь на то, что у нее маленький ребенок. Но в коллективе знали, что в семье у этого ребенка несколько няnek. Да и в туристические поездки Л. ездила.

Иногда она уступала, но конфликт продолжал разгораться. Были в коллективе и сочувствующие ей: «Правильно, не давай садиться себе на голову!»

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

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.