

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:21  
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

Методы исследования в конфликтологии

37.03.02 Конфликтология

Курск – 2022

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема 1. «Предпосылки формирования конфликтологических идей»

Иван посещал в школе секцию по волейболу, которой руководил учитель физкультуры. Ученик считался лучшим подающим в команде. По болезни мальчик пропустил районные соревнования, на которых школьная сборная проиграла. Учитель решил, что Иван специально не пошел на соревнования, и расценил заболевание как отговорку, а неявку на важный матч – как безответственность. После выздоровления мальчика учитель физкультуры начал придирается к нему на уроках, говорить при одноклассниках, что он некомандный игрок, не уважает своих коллег и на него нельзя положиться. При этом учитель на занятиях заставлял Ивана выполнять больше нагрузку, чем другие. В итоге ученик был вынужден уйти из секции. Родители Ивана, будучи недовольны сложившейся ситуацией, обратились к директору с просьбой уволить учителя физкультуры.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Тема 2. «Общая характеристика зарубежной конфликтологии»

Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и отдала другой покупательнице, которая долго не думая, попросила выписать чек. Тут первая возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей.

- Но вы же отказались! – возразила продавец.

- Кто вам сказал? – резко ответила покупательница. – Позовите директора.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Тема 3. «История отечественной конфликтологии»

Молодая пара снимает квартиру, которая находится в старом доме, и в ней давно не было ремонта. Входные двери (их две) ненадежные и ветхие. Однажды по этой причине сломался замок на внутренней входной двери. Квартиранты обращаются к хозяевам с просьбой починить замок, и те, в свою очередь, обещают это сделать. Проходит две недели, но замена замка не осуществляется. После этого происходит инцидент: в квартиру влезает грабитель и крадет деньги, отложенные на оплату проживания. Пара решает съехать с квартиры, досрочно расторгнув подписанный с арендодателями договор. Хозяева квартиры требуют денежной компенсации за преждевременное расторжение договора. Пара, ссылаясь на потерю финансовых средств и обстоятельства, отказывается возместить средства в установленный арендодателями срок.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Тема 4. «Методологические основы исследования конфликтов».

На аттестации заместитель начальника цеха выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в работе. Замечания были весьма веские и обоснованные. В ответ работница расплакалась и заявила, что заместитель начальника, являясь ее соседом по подъезду, сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

#### Тема 5. «Применение методов психологии в конфликтологии»

Сотрудники отдела проектирования получили от начальства очень важное задание с жесткими сроками исполнения. Оно состояло в разработке продукта для одного из постоянных клиентов. Через некоторое время выяснилось, что существует риск не успеть закончить задание к назначенной дате из-за скупулезного подхода к созданию проекта. Руководитель отдела заявил, что важнее уложиться в срок, так как в противном случае вышестоящее начальство может объявить работникам выговор и лишить их премий. Но главный проектировщик возразил, что нельзя жертвовать качеством продукта, так как из-за подобного подхода можно потерять клиентов, от чего репутация фирмы пострадает. В итоге между ними разгорелся скандал.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

#### Тема 6. «Модульная методика диагностики межличностных конфликтов»

В магазине во время сезонной распродажи со стенда с надписью «скидка 50%» женщина берет кофту, на которой поверх старого ценника наклеен новый. После того, как продавец пробил покупку на кассе, оказалось, что данная кофта продается по полной стоимости. Покупатель требует продать ей вещь со скидкой. Продавец отказывается, объясняя это тем, что, видимо, при расклейке ценников произошла ошибка, и цена изделия не может быть изменена. Женщина требует позвать администратора.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

#### Тема 7. «Ситуационный метод исследования конфликтов»

Преподаватель – студенту-прогульщику:

«Петров! У вас есть хоть какая-то совесть? Что вы себе позволяете? Кто вам дал право прогуливать занятия? Почему вы не выполняете требований вуза? Или они для вас ничего не значат? О чем вы думали, когда поступали? Еще один прогул – и я напишу на вас докладную. Вы же добьетесь таким поведением того, что вас исключат из университета».

Вопросы:

Проанализируйте конфликт приведенной ситуации с помощью ситуационного метода А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова

#### Тема 8. «Методы исследования межгрупповых конфликтов»

Руководитель направляет подчиненного к главному бухгалтеру по служебному делу. А у главного бухгалтера принцип: она общается только с руководителями, рядовые сотрудники в ее кабинет не вхожи. Поэтому она довольно грубо выставляет его за дверь, отругав при этом, как мальчишку. Узнав о безуспешном походе, руководитель забрал у подчиненного документы, не проронив ни слова. Настроение у последнего испортилось: и поручение не выполнил, и унижение испытал.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

#### Тема 9. «Интерпретация данных прикладного исследования»

Ситуационная задача 1.

Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая погрозила наказанием, если лаборантка будет «возникать».

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

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

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

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

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

## 1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. «Предпосылки формирования конфликтологических идей»

1. Психодиагностика направленности личности по К.К. Платонову предполагает изучение:
  - А. мотивации и мировоззрения;
  - Б. опыта и психических процессов;
  - В. Характера и способностей.
2. Согласно К.К. Платонову, интегральной подструктурой личности является:
  - А. характер;
  - Б. интеллект;
  - В. опыт.
3. Э. Эриксон исследует возрастные кризисы личности в контексте:
  - А. психодинамического подхода;
  - Б. когнитивного подхода;
  - В. бихевиористского подхода.
4. Конфликт как явление ситуационной природы главным образом изучается в рамках:
  - А. бихевиористского подхода;
  - Б. когнитивного подхода;
  - В. психодинамического подхода.
5. К. Левин исследует конфликтность личности с точки зрения:
  - А. когнитивного подхода;

- Б. бихевиористского подхода;  
 В. психодинамического подхода.
6. Личность как динамическая конфигурация процессов, находящихся в постоянном конфликте друг с другом, рассматривается в:  
 А. психоанализе;  
 Б. бихевиоризме;  
 В. гуманистической психологии.
7. Понятие «комплекс неполноценности» введено в психологию:  
 А. А. Адлером;  
 Б. З. Фрейдом;  
 В. К.Г. Юнгом.
8. Внутриличностный конфликт как конфликт между Я-состоянием «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» рассматривает:  
 А. транзактный анализ Э. Берна;  
 Б. психосинтез Р. Ассаджиоли;  
 В. В. интеракционизм А. Голднера.
9. Соотнесите название метода с областью его применения:

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

10. Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:  
 А. Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.  
 Б. Фундаментальные вопросы социологии.  
 В. Конфликт современной культуры

## Тема 2. «Общая характеристика зарубежной конфликтологии»

1. Концентрация фрустрационной детерминации агрессии была предложена:  
 А. В рамках бихевиористского подхода Дж. Доллардом, А Бандурой;  
 Б. в рамках когнитивного подхода К. Левиным, Л. Фестингером;  
 В. в рамках психодинамического подхода З. Фрейдом, К.Г. Юнгом.
2. Конфликт как форму ответа на конкретную ситуацию исследовал:  
 А. М. Дойч;  
 Б. К. Левин;  
 В. Бандура.
3. Учение о структуре, логической организации, выводах и средствах познавательной деятельности в области теории и практики:  
 А. общенаучная методология;  
 Б. философская методология;  
 В. частная методология.
4. Задачей психодиагностики не является:  
 А. оказание коррекционного воздействия на конфликтную личность;  
 Б. установление наличия у человека того или иного психологического свойства;  
 В. описание в случае необходимости поведенческих особенностей человека.
5. Контент-анализ – это анализ:  
 А. письменных текстов;

- Б. рисунков;
- В. поделок.
- 6. Валидность – это:
  - А. пригодность методики для оценки именно того качества, для исследования которого она предназначена;
  - Б. способность методики к точному измерению изучаемого свойства личности;
  - В. устойчивость показателей, получаемых с помощью данной методики.
- 7. Принцип научной обоснованности психодиагностической методики предполагает:
  - А. валидность и надежность методики;
  - Б. конфиденциальность;
  - В. нанесение ущерба.
- 8. Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:
  - А. Функции социального конфликта
  - Б. Политическая социология
  - В. Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте
- 9. Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

10. Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

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

### Тема 3. «История отечественной конфликтологии»

1. Интерпретация результатов Тематического Апперцептивного Теста осуществляется в рамках:

- А. психоанализа;
- Б. гуманистической теории;
- В. факторной теории черт.

2. Базисным побудителем активности индивида в конфликте, изучаемым в психодиагностике конфликтной личности, являются:

- А. потребности;
- Б. мотивы;
- В. цели.

3. Достоинством прямых методов психодиагностики мотивационной сферы конфликтной личности является:

- А. позволяют судить о ценностных ориентациях личности;
- Б. возможность изучения подлинных мотивов человека;
- В. стремление испытуемого к социально одобряемым ответам.

4. Какую сферу личности исследует «Опросник для измерения аффилятивной тенденции и чувствительности к отвержению»

- А. мотивационно-потребностная;
- Б. интеллектуально-познавательная;

- В. эмоционально-волевая.
5. В методике по изучению ценностных ориентаций М. Рокича не рассматриваются такие ценности:
- А. духовные;
  - Б. инструментальные;
  - В. терминальные.
6. Психодиагностическая методика, которая не относится к проективным:
- А. тест смысложизненных ориентаций;
  - Б. тест юмористических фраз;
  - В. тест неоконченных предложений.
7. Укажите количество цветных карточек в тесте Люшера:
- А. 8;
  - Б. 6;
  - В. 10.
8. Диагностика установок выявляет:
- А. неосознанное состояние готовности человека определенном образом воспринимать, оценивать и действовать;
  - Б. представления, знания, идеи, ставшие мотивами поведения и определяющие его отношение к действительности;
  - В. системе сложившихся взглядов на окружающий мир.

9. Соотнесите название психологической теории и ее автора

А. Трансактный анализ	1. Р. Ассаджиоли
Б. Психосинтез	2. Э. Берн
В. Интеракционизм	3. А. Голднер

10. Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления
- А. Цветовой тест М. Люшер
  - Б. Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири, Г. Лефорж, Р. Сазек
  - В. Опросник «Индекс агрессивности» Басса-Дарки

Тема 4. «Методологические основы исследования конфликтов»

1. Ситуации, представленные в тексте теста Розенцвейга, можно разделить на две основные группы:
- А. препятствия и обвинения;
  - Б. агрессии и конформизма;
  - В. деловые и семейные.
2. Тест «Прогрессивные матрицы» Дж. Равена предназначен для изучения:
- А. невербального интеллекта;
  - Б. вербального интеллекта;
  - В. социального интеллекта.
3. Тест «Социальный интеллект» разработал:
- А. Дж. Гилфорд;
  - Б. Д. Векслер;
  - В. Р. Амтхауэр.
4. Субъективное восприятие конфликтной личностью себя и других людей можно исследовать с помощью методики:
- А. «Семантический дифференциал»
  - Б. «Уровень субъективного контроля»
  - В. «Тест юмористических фраз»

5. Шкала, оценивающая выраженность стресса в зависимости от стрессогенности происходивших с человеком событий, разработана:

А. Т. Холмсом и Р. Рэем;

Б. Дж. Тэйлором;

В. Ч.Д. Спилбергером.

6. Автор методики оценки эмоционального интеллекта является:

А. Н. Холл;

Б. Дж. Гилфорд;

В. Г. Айзенк.

7. Личностный опросник Р. Кеттелла позволяет изучить:

А. 16 факторов личности;

Б. 14 факторов личности;

В. 18 факторов личности.

8. Опросник Г. Айзенка направлен на диагностику:

А. эмоциональной устойчивости / нейротизма;

Б. интернальности / экстернальности;

В. адаптивности / дезадаптивности.

9. Соотнесите методику исследования и ее автора

А. Многофакторный личностный опросник	1. А. Басс, А. Дарки
Б. Опросник «Индекс агрессивности»	2. Р. Кеттелл
В. Диагностика межличностных отношений	3. Т. Лири

10. Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

А. Методика диагностики самооценки Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн

Б. Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томас, Р. Килман

В. Тест эмоционального интеллекта Н. Холл

Тема 5 «Применение методов психологии в конфликтологии»

1. Формула второго рисунка испытуемого, обследуемого с помощью психографического теста ТиГР, обозначает:

А. актуальное состояние обследуемого;

Б. ведущий тип и подтип обследуемого;

В. глубинное Я обследуемого.

2. Изучение внутриличностного конфликта как конфликта между субличностями приводится в рамках:

А. психосинтеза Р. Ассаджиоли;

Б. транзактного анализа Э. Берна;

В. интеракционизма А. Голднера.

3. Снижение самооценки и противоречивость образа «Я» относятся к показателям внутриличностного конфликта в такой сфере:

А. когнитивная;

Б. эмоциональная;

В. поведенческая.

4. Методика для изучения внутриличностных конфликтов как конфликтов между мотивационными подструктурами личности «хочу», «могу» и «должен» разработана:

А. А. Шпиловым;

Б. Б. Карвасарским;

В. Э. Шостромом.

5. Укажите тест, который не используют для изучения внутриличностной конфликтности:

А. тест руки;



- Б. «Дом, дерево, человек»;
- В. Тест «Диагностика стратегий импунитивного поведения в конфликтных ситуациях»
6. Укажите название опросника Плутчика Келлермана Конте:
- А. «Индекс жизненного стиля»;
- Б. «Смыслжизненные ориентации»;
- В. «Фрустрационный вербальный тест»
7. Автором методики «Диагностика наличия и выраженности иррациональных установок» является:
- А. А. Эллис;
- Б. Н. Холл;
- В. Дж. Гилфорд.
8. Исследование психологических защит личности, выраженность которых может указывать на внутриличностную и межличностную конфликтность, осуществляется с помощью опросника:
- А. «Индекс жизненного стиля»;
- Б. «Определение деструктивных установок в межличностных отношениях»
- В. «Фрустрационный вербальный тест»
9. Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

Методика диагностики самооценки	Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн
Личностный опросник Eysenck Personality Inventory (EPI)	Г. Айзенк
Цветовой тест	М. Люшнр

10. Расположите психологическое теории в хронологической последовательности их появления
- А. Бихевиоризм
- Б. Когнитивная психология
- В. Гуманистическая психология

Тема 6. «Модульная методика диагностики межличностных конфликтов»

1. Диагностируемые тестом Розенцвейга реакции, направленные на ослабление и преобразование «агрессивной энергии» в нечто незначительное, неизбежное, преодолимое со временем, с отсутствием обвинения в адрес свой или других – это реакции:
- А. импунитивные;
- Б. интропунитивные;
- В. экстрапунитивные.
2. Интегральное свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты:
- А. конфликтность;
- Б. агрессивность;
- В. вспыльчивость.
3. Выделите психологическую характеристику личности, влияющую на уровень ее конфликтности:
- А. установки;
- Б. культурный уровень;
- В. особенности профессиональной деятельности.
4. Ригидному типу конфликтной личности соответствует такой тип акцентуации характера по К. Леонгарду, как:
- А. застревающий тип;
- Б. педантичный тип;
- В. эмотивный тип.

5. Укажите ценность, которая не учитывается в методике «Фрустрационный вербальный тест» Л.Н. Собчик:
- А. профессиональные достижения;
  - Б. социальный статус;
  - В. благополучие.
6. В методике «Фрустрационный вербальный тест» Л.Н. Собчик испытуемый должен ответить на вопросы:
- А. «Что бы я сказал?» и «Что бы я почувствовал?»
  - Б. «Что бы я сделал?» и «Что бы я почувствовал?»
  - В. «Что бы я сказал?» и «Что бы я сделал?»
7. Опросник из 75 утверждений, позволяющий определить выраженность физической и косвенной агрессии, вербальной агрессии, раздражительности, негативизма, обиды, зависти, подозрительности – это методика:
- А. А. Басса- А. Дарки;
  - Б. А. Ассингера;
  - В. Е.П. Ильина и А.П. Ковалева.
8. Прямолинейно-агрессивный и недоверчиво-скептический типы личности можно выявить с помощью психодиагностической методики:
- А. МЛО;
  - Б. Q-сортировка;
  - В. КИСС.
9. Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

А. Оценка агрессивности в отношениях	1. А. Ассингер
Б. Тест «Стратегии поведения в конфликте»	2. К. Томас, Р. Килман
В. Тест эмоционального интеллекта	3. Н. Холл

10. Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления
- А, Цветовой тест М. Люшер
  - Б, Тест «Социальный интеллект» Дж. Гилфорд
  - В, Личностный опросник Eysenck Personality Inventory (EPI) А. Айзенк

#### Тема 7. «Ситуационный метод исследования конфликтов»

1. Какое утверждение определяет понятие стандартизации тестов:
- А. использование единообразных процедур проведения и обсчета результатов;
  - Б. приведение теста в соответствие со стандартами;
  - В. согласование популяционных нормативов с культурными и социальными стандартами.
2. Тест фрустрации Розенцвейга относится к одной из названных групп:
- А. проективные методы;
  - Б. личностные опросники;
  - В. психометрические тесты.
3. Включенное наблюдение – это:
- А. наблюдение, при котором психолог является непосредственным участником событий;
  - Б. длительное наблюдение;
  - В. наблюдение в условиях лаборатории.
4. Метод познания, который ограничивается регистрацией выявленных в процессе исследования факторов, называется:
- А. наблюдением;
  - Б. формирующим экспериментом;
  - В. констатирующим экспериментом.
5. Целенаправленное, планомерно осуществляемое восприятие объектов, в познании которых заинтересована личность, является:

- А. наблюдением;
  - Б. экспериментом;
  - В. контент-анализом.
6. Длительное и систематическое наблюдение, изучение одних и тех же людей, позволяющее анализировать психологическое развитие на различных этапах жизненного пути и на основе этого делать определенные выводы, принято назвать исследованием:
- А. лонгитюдным;
  - Б. пилотажным;
  - В. сравнительным.
7. Понятие «самонаблюдение» является синонимом термина:
- А. интроспекция;
  - Б. интроверсия;
  - В. интросекция.
8. Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

А. Тест чернильных пятен	1. Г. Роршах
Б. Тест измерения интеллекта	2. С. Розенцвейг
В. Тест фрустрационных реакций	3. Д. Векслер

9. Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления
- А. Тест чернильных пятен Г. Роршах
  - Б. Тест фрустрационных реакций С. Розенцвейг
  - В. Цветовой тест М. Люшер
10. Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Теория коллективного поведения»	1. Н.Смелсер
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Социология»	3. Г. Зиммель

#### Тема 8. «Ситуационный метод исследования конфликтов»

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:
- а) в конце 50-х г. XIX века;
  - б) в конце 50-х г. XX века;
  - в) в начале XVII века.
2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
- а) структурные методы;
  - б) метод картографии;
  - в) опрос.
3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
- а) Конфуцию;
  - б) Гераклиту;
  - в) Платону.
4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
- а) этапы конфликта;

- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

7. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. Интеракционистское	1. Д.Мид, Т.Шибутани, Д.Шпигель
Б. теоретико-игровое	2. М.Дойч
В. теория организационных систем	3. Р.Блейк, Дж. Мутон

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

9. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. социотропное	1. У. Мак-Дугалл, С.Сигеле
Б. этологическое	2. К.Лоренц, Н.Тинберген
В. фрустрационно-агрессивное	3. Л.Берковитц, Д.Доллард, Н. Миллер

10. Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления

- А. «Социология» Г. Зиммель
- Б. «Функции социального конфликта» Л. Козер
- В. «Теория коллективного поведения» Н. Смелсер

Тема 9. «Интерпретация данных прикладного исследования».

1. Достоверность теста – это:

- А. его защищенность от фальсификации результатов испытуемым;
- Б. его защищенность от фальсификации результатов психодиагностом;
- В. его защищенность от влияния на результаты различных внешних воздействий.

2. Возникновение психологической диагностики как самостоятельной области исследований относится:

- А. к концу XIX века;
- Б. к началу XX века;
- В. к середине XX века.

3. Проективные методики, предполагающие истолкование испытуемым какого-либо события, носят название:

- А. интерпретативных;  
 Б. катаргических;  
 В. аддитивных.
4. «Шкала начальник – подчиненный» позволяет оценить:  
 А. компетентность руководителя, его профессиональное мастерство;  
 Б. стиль управление руководителя;  
 В. коммуникабельность руководителя.
5. Авторам методики «Шкала организационного стресса» является:  
 А. Мак-Лин;  
 Б. Вайсман;  
 В. Бойко;
6. Автором опросников «Анализ семейной тревоги», «Типовое семейное состояние», «Конструктивно-деструктивная семья» не является:  
 А. В.А. Столин;  
 Б. Э.Г. Эйдемиллер;  
 В. В.В. Юстицкис.
7. Как называется стадия исследования, на которой формируются идеи о причинах и следствиях избранных для исследования явлений:  
 А. стадия формирования гипотезы;  
 Б. стадия наблюдения;  
 В. контрольная стадия.
8. Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. теория групповой динамики	1. К.Левин; Д.Креч, Л.Линдслей
Б. поведенческое	2. А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс
В. социометрическое	3. Д.Морено, Г.Гурвич, Э.Дженигс, С.Додд

9. Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления  
 А. «Основы социологии» Г. Спенсер  
 Б. «Социология» Г. Зиммель  
 В. «Функции социального конфликта» Л. Козер
10. Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Структура социального действия»	1. Т. Парсонс
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 0,5 балл, не выполнено – 0 баллов.

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

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

- 2-1 баллов – оценке «неудовлетворительно».

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

#### 1. Вопросы в закрытой форме.

1.1 Психодиагностика направленности личности по К.К. Платонову предполагает изучение:

- А. мотивации и мировоззрения;
- Б. опыта и психических процессов;
- В. Характера и способностей.

1.2 Согласно К.К. Платонову, интегральной подструктурой личности является:

- А. характер;
- Б. интеллект;
- В. опыт.

1.3 Э. Эриксон исследует возрастные кризисы личности в контексте:

- А. психодинамического подхода;
- Б. когнитивного подхода;
- В. бихевиористского подхода.

1.4 Конфликт как явление ситуационной природы главным образом изучается в рамках:

- А. бихевиористского подхода;
- Б. когнитивного подхода;
- В. психодинамического подхода.

1.5 К. Левин исследует конфликтность личности с точки зрения:

- А. когнитивного подхода;
- Б. бихевиористского подхода;
- В. психодинамического подхода.

1.6 Э. Шостром исследует манипулятивное поведение личности в рамках:

- А. гуманистического подхода;
- Б. бихевиористского подхода;
- В. психодинамического подхода.

1.7 Создателем теории когнитивного диссонанса является:

- А. Л. Фестингер;
- Б. Р. Мэй;
- В. К. Левин.

1.8 Личность как динамическая конфигурация процессов, находящихся в постоянном конфликте друг с другом, рассматривается в:

- А. психоанализе;
- Б. бихевиоризме;
- В. гуманистической психологии.

1.9 Понятие «комплекс неполноценности» введено в психологию:

- А. А. Адлером;
- Б. З. Фрейдом;
- В. К.Г. Юнгом.

1.10 Внутриличностный конфликт как конфликт между Я-состоянием «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» рассматривает:

- А. трансактный анализ Э. Берна;
- Б. психосинтез Р. Ассаджиоли;
- В. В. интеракционизм А. Голднера.

1.11 Учение о структуре, логической организации, выводах и средствах познавательной деятельности в области теории и практики:

- А. общенаучная методология;
- Б. философская методология;
- В. частная методология.

1.12 Задачей психодиагностики не является:

- А. оказание коррекционного воздействия на конфликтную личность;
- Б. установление наличия у человека того или иного психологического свойства;
- В. описание в случае необходимости поведенческих особенностей человека.

1.13 Объективным методом психологии, относящимся к конкретно-научным методам, является:

- А. тест;
- Б. эксперимент;
- В. наблюдение.

1.14 Методом описательной психологии не является:

- А. консультирование;
- Б. эмпатия;
- В. интроспекция.

1.15 Вопрос опросника «Есть ли у вас такое качество личности, как конфликтность?» относится к:

- А. прямым вопросам;
- Б. открытым вопросом;
- В. закрытым вопросам.

1.16 Контент-анализ – это анализ:

- А. письменных текстов;
- Б. рисунков;
- В. поделок.

1.17 Концентрация фрустрационной детерминации агрессии была предложена:

- А. В рамках бихевиористского подхода Дж. Доллардом, А Бандурой;
- Б. в рамках когнитивного подхода К. Левиным, Л. Фестингером;
- В. в рамках психодинамического подхода З. Фрейдом, К.Г. Юнгом.

1.18 Конфликт как форму ответа на конкретную ситуацию исследовал:

- А. М. Дойч;
- Б. К. Левин;
- В. Бандура.

1.19 Психодиагностическая методика, которая не относится к проективным:

- А. тест смысложизненных ориентаций;
- Б. тест юмористических фраз;
- В. тест неоконченных предложений.

1.20 Укажите количество цветных карточек в тесте Люшера:

- А. 8;
- Б. 6;
- В. 10.

1.21 Согласно Люшери, о конфликте или неудовлетворенности какой-либо базовой потребности личности будет свидетельствовать:

- А. 6-8 позициях;
- Б. 4-5 позициях;
- В. 1-3 позициях.

1.22 Интерпретация результатов Тематического Апперцептивного Теста осуществляется в рамках:

- А. психоанализа;
- Б. гуманистической теории;

В. факторной теории черт.

1.23 Базисным побудителем активности индивида в конфликте, изучаемым в психодиагностике конфликтной личности, являются:

А. потребности;

Б. мотивы;

В. цели.

1.24 В методике по изучению ценностных ориентаций М. Рокича не рассматриваются такие ценности:

А. духовные;

Б. инструментальные;

В. терминальные.

1.25 Проективная методика «Кактус» используется для диагностики агрессивности:

А. детей;

Б. взрослых;

В. детей и взрослых.

1.26 Формулы рисунков испытуемого, обследуемого с помощью психографического теста ТиГР, последовательно обозначают

А. треугольников, кругов, квадратов;

Б. треугольников, квадратов, кругов;

В. квадратов, треугольников, кругов.

1.27 Тест «Социальный интеллект» разработал:

А. Дж. Гилфорд;

Б. Д. Векслер;

В. Р. Амтхауэр.

1.28 Субъективное восприятие конфликтной личностью себя и других людей можно исследовать с помощью методики:

А. «Семантический дифференциал»

Б. «Уровень субъективного контроля»

В. «Тест юмористических фраз»

1.29 Шкала, оценивающая выраженность стресса в зависимости от стрессогенности происходивших с человеком событий, разработана:

А. Т. Холмсом и Р. Рэем;

Б. Дж. Тэйлором;

В. Ч.Д. Спилбергером.

1.30 Автором методики оценки эмоционального интеллекта является:

А. Н. Холл;

Б. Дж. Гилфорд;

В. Г. Айзенк.

1.31 Личностный опросник Р. Кеттелла позволяет изучить:

А. 16 факторов личности;

Б. 14 факторов личности;

В. 18 факторов личности.

1.32 Ситуации, представленные в тексте теста Розенцвейга, можно разделить на две основные группы:

А. препятствия и обвинения;

Б. агрессии и конформизма;

В. деловые и семейные.

1.33 Снижение самооценки и противоречивость образа «Я» относятся к показателям внутриличностного конфликта в такой сфере:

А. когнитивная;

Б. эмоциональная;

В. поведенческая.



- 1.34 Методика для изучения внутриличностных конфликтов как конфликтов между мотивационными подструктурами личности «хочу», «могу» и «должен» разработана:
- А. А. Шпиловым;
  - Б. Б. Карвасарским;
  - В. Э. Шостромом.
- 1.35 Укажите тест, который не используют для изучения внутриличностной конфликтности:
- А. тест руки;
  - Б. «Дом, дерево, человек»;
  - В. Тест «Диагностика стратегий импунитивного поведения в конфликтных ситуациях»
- 1.36 Укажите название опросника Плутчика Келлермана Конте:
- А. «Индекс жизненного стиля»;
  - Б. «Смысложизненные ориентации»;
  - В. «Фрустрационный вербальный тест»
- 1.37 Автором методики «Диагностика наличия и выраженности иррациональных установок» является:
- А. А. Эллис;
  - Б. Н. Холл;
  - В. Дж. Гилфорд.
- 1.38 Конфликтность самооценки личности определяется с помощью теста:
- А. Дембо-Рубинштейн;
  - Б. Шварцландера;
  - В. Осгуда.
- 1.39 Стратегии поведения в конфликте исследуются с помощью теста:
- А. К. Томаса;
  - Б. С. Хобфолла;
  - В. А. Ассингера.
- 1.40 Диагностируемые тестом Розенцвейга реакции, направленные на ослабление и преобразование «агрессивной энергии» в нечто незначительное, неизбежное, преодолимое со временем, с отсутствием обвинения в адрес свой или других – это реакции:
- А. импунитивные;
  - Б. интропунитивные;
  - В. экстрапунитивные.
- 1.41 Интегральное свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты:
- А. конфликтность;
  - Б. агрессивность;
  - В. вспыльчивость.
- 1.42 Выделите психологическую характеристику личности, влияющую на уровень ее конфликтности:
- А. установки;
  - Б. культурный уровень;
  - В. особенности профессиональной деятельности.
- 1.43 Ригидному типу конфликтной личности соответствует такой тип акцентуации характера по К. Леонгарду, как:
- А. застревающий тип;
  - Б. педантичный тип;
  - В. эмотивный тип.
- 1.44 Укажите ценность, которая не учитывается в методике «Фрустрационный вербальный тест» Л.Н. Собчик:
- А. профессиональные достижения;
  - Б. социальный статус;

В. благополучие.

1.45 В методике «Фрустрационный вербальный тест» Л.Н. Собчик испытуемый должен ответить на вопросы:

А. «Что бы я сказал?» и «Что бы я почувствовал?»

Б. «Что бы я сделал?» и «Что бы я почувствовал?»

В. «Что бы я сказал?» и «Что бы я сделал?»

1.46 Опросник из 75 утверждений, позволяющий определить выраженность физической и косвенной агрессии, вербальной агрессии, раздражительности, негативизма, обиды, зависти, подозрительности – это методика:

А. А. Басса- А. Дарки;

Б. А. Ассингера;

В. Е.П. Ильина и А.П. Ковалева.

1.47 Прямолинейно-агрессивный и недоверчиво-скептический типы личности можно выявить с помощью психодиагностической методики:

А. МЛО;

Б. Q-сортировка;

В. КИСС.

1.48 Какое утверждение определяет понятие стандартизации тестов:

А. использование единообразных процедур проведения и обсчета результатов;

Б. приведение теста в соответствие со стандартами;

В. согласование популяционных нормативов с культурными и социальными стандартами.

1.49 Тест фрустрации Розенцвейга относится к одной из названных групп:

А. проективные методы;

Б. личностные опросники;

В. психометрические тесты.

1.50 Включенное наблюдение – это:

А. наблюдение, при котором психолог является непосредственным участником событий;

Б. длительное наблюдение;

В. наблюдение в условиях лаборатории.

1.51 Метод познания, который ограничивается регистрацией выявленных в процессе исследования факторов, называется:

А. наблюдением;

Б. формирующим экспериментом;

В. констатирующим экспериментом.

1.52 Целенаправленное, планомерно осуществляемое восприятие объектов, в познании которых заинтересована личность, является:

А. наблюдением;

Б. экспериментом;

В. контент-анализом.

1.53 Длительное и систематическое наблюдение, изучение одних и тех же людей, позволяющее анализировать психологическое развитие на различных этапах жизненного пути и на основе этого делать определенные выводы, принято назвать исследованием:

А. лонгитюдным;

Б. пилотажным;

В. сравнительным.

1.54 Понятие «самонаблюдение» является синонимом термина:

А. интроспекция;

Б. интроверсия;

В. интроекция.

1.55 Краткое стандартизированное психологическое испытание, в результате которого делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность в целом, – это:

А. тестирование;

Б. наблюдение;

В. эксперимент

1.56 Активное вмешательство исследователя в деятельность испытуемого с целью создания условий для установления психологического факта называется:

А. экспериментом;

Б. контент-анализом;

В. анализом продуктов деятельности.

1.57 Способ исследования структуры и характера межличностных отношений людей на основе измерения межличностного выбора называется:

А. социометрией;

Б. методом сравнения;

В. методом социальных единиц.

1.58 Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

а) в конце 50-х г. XIX века;

б) в конце 50-х г. XX века;

в) в начале XVII века.

1.59 В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

а) структурные методы;

б) метод картографии;

в) опрос.

1.60 Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

а) Конфуцию;

б) Гераклиту;

в) Платону.

1.61 Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

а) этапы конфликта;

б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

1.62 На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) начальной фазе;

б) фазе подъема;

в) пике конфликта;

г) фазе спада.

1.63 Конфликт в переводе с латинского означает:

а) соглашение;

б) столкновение;

в) существование.

1.64 Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

а) психологии;

б) социологии;

в) педагогике.

1.65 Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

а) конфликтными отношениями;

б) конфликтной ситуацией;

в) инцидентом.

## 2. Вопрос в открытой форме.

2.1 Валидность – это \_\_\_\_\_.

- 2.2 Принцип научной обоснованности психодиагностической методики предполагает \_\_\_\_\_.
- 2.3 Потребность в удовлетворении, спокойствии, устойчивой положительной привязанности, согласно Люшеру, соответствует \_\_\_\_\_.
- 2.4 Диагностика установок выявляет \_\_\_\_\_.
- 2.5 Достоинством прямых методов психодиагностики мотивационной сферы конфликтной личности является \_\_\_\_\_.
- 2.6 Какую сферу личности исследует «Опросник для измерения аффилятивной тенденции и чувствительности к отвержению» \_\_\_\_\_.
- 2.7 Опросник Г. Айзенка направлен на диагностику \_\_\_\_\_.
- 2.8 Тест «Прогрессивные матрицы» Дж. Равена предназначен для изучения \_\_\_\_\_.
- 2.9 Формула второго рисунка испытуемого, обследуемого с помощью психографического теста ТиГР, обозначает \_\_\_\_\_.
- 2.10 Изучение внутриличностного конфликта как конфликта между субличностями приводится в рамках \_\_\_\_\_.
- 2.11 Исследование психологических защит личности, выраженность которых может указывать на внутриличностную и межличностную конфликтность, осуществляется с помощью опросника \_\_\_\_\_.
- 2.12 Как называется стадия исследования, на которой формируются идеи о причинах и следствиях избранных для исследования явлений \_\_\_\_\_.
- 2.13 Репрезентативность теста указывает на \_\_\_\_\_.

### 3. Вопрос на установление последовательности.

- 3.1 Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:
- А. Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
  - Б. Фундаментальные вопросы социологии.
  - В. Конфликт современной культуры
- 3.2 Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:
- А. Функции социального конфликта
  - Б. Политическая социология
  - В. Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте
- 3.3 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:
- а) диагностика
  - б) симптоматика
  - в) разрешение
  - г) прогнозирование
- 3.4 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления
- А, Цветовой тест М. Люшер
  - Б. Тест «Диагностика межличностных отношений» Т. Лири, Г. Лефорж, Р. Сазек
  - В. Опросник «Индекс агрессивности» Басса-Дарки
- 3.5 Расположите психологическое теории в хронологической последовательности их появления
- А. Бихевиоризм
  - Б. Когнитивная психология
  - В. Гуманистическая психология
- 3.6 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления
- А, Методика диагностики самооценки Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн
  - Б, Тест «Стратегии поведения в конфликте» К. Томас, Р. Килман
  - В. Тест эмоционального интеллекта Н. Холл

3.7 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

А, Цветовой тест М. Люшер

Б, Тест «Социальный интеллект» Дж. Гилфорд

В, Личностный опросник Eysenck Personality Inventory (EPI) А. Айзенк

3.8 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

А. Тест чернильных пятен Г. Роршах

Б. Тест фрустрационных реакций С. Розенцвейг

В, Цветовой тест М. Люшер

3.9 Расположите психодиагностические методики в хронологической последовательности их появления

А. «Основы социологии» Г. Спенсер

Б. «Социология» Г. Зиммель

В. «Функции социального конфликта» Л. Козер

3.10 Расположите работы по исследованию конфликта в хронологической последовательности их появления

А. «Социология» Г. Зиммель

Б. «Функции социального конфликта» Л. Козер

В. «Теория коллективного поведения» Н. Смелсер

#### 4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Соотнесите название метода с областью его применения:

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

4.2 Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

4.3 Соотнесите название психологической теории и ее автора

А. Трансактный анализ	1. Р. Ассаджиоли
Б. Психосинтез	2. Э. Берн

В. Интеракционизм	3. А. Голднер
-------------------	---------------

4.4 Соотнесите методику исследования и ее автора

А. Многофакторный личностный опросник	1. А. Басс, А. Дарки
Б. Опросник «Индекс агрессивности»	2. Р. Кеттелл
В. Диагностика межличностных отношений	3. Т. Лири

4.5 Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

А. Методика диагностики самооценки	1. Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн
Б. Личностный опросник Eysenck Personality Inventory (EPI)	2. Г. Айзенк
В. Цветовой тест	3. М. Люшнр

4.6 Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

А. Оценка агрессивности в отношениях	1. А. Ассингер
Б. Тест «Стратегии поведения в конфликте»	2. К. Томас, Р. Килман
В. Тест эмоционального интеллекта	3. Н. Холл

4.7 Соотнесите психодиагностическую методику и ее автора

А. Тест чернильных пятен	1. Г. Роршах
Б. Тест измерения интеллекта	2. С. Розенцвейг
В. Тест фрустрационных реакций	3. Д. Векслер

4.8 Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Теория коллективного поведения»	1. Н.Смелсер
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Социология»	3. Г. Зиммель

4.9 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. Интеракционистское	1. Д.Мид, Т.Шибутани, Д.Шпигель
Б. теоретико-игровое	2. М.Дойч
В. теория организационных систем	3. Р.Блейк, Дж. Мутон

4.10 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. социотропное	1. У. Мак-Дугалл, С.Сигеле
Б. этологическое	2. К.Лоренц, Н.Тинберген
В. фрустрационно-агрессивное	3. Л.Берковитц, Д.Доллард, Н. Миллер

4.11 Соотнесите направление зарубежного психологического исследования конфликта и ее автора

А. теория групповой динамики	1. К.Левин; Д.Креч, Л.Линдслей
Б. поведенческое	2. А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс
В. социометрическое	3. Д.Морено, Г.Гурвич, Э.Дженигс, С.Додд

4.12 Соотнесите название книги по исследованию конфликта и ее автора

А. «Структура социального действия»	1. Т. Парсонс
Б. «Функции социального конфликта»	2. Л. Козер
В. «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»	3. Р. Дарендорф

**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 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

### Ситуационная задача № 1.

Иван посещал в школе секцию по волейболу, которой руководил учитель физкультуры. Ученик считался лучшим подающим в команде. По болезни мальчик пропустил районные соревнования, на которых школьная сборная проиграла. Учитель решил, что Иван специально не пошел на соревнования, и расценил заболевание как отговорку, а неявку на важный матч – как безответственность. После выздоровления мальчика учитель физкультуры начал придирается к нему на уроках, говорить при одноклассниках, что он некомандный игрок, не уважает своих коллег и на него нельзя положиться. При этом учитель на занятиях заставлял Ивана выполнять больше нагрузку, чем другие. В итоге ученик был вынужден уйти из секции. Родители Ивана, будучи недовольны сложившейся ситуацией, обратились к директору с просьбой уволить учителя физкультуры.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

### Ситуационная задача № 2.

Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и отдала другой покупательнице, которая долго не думая, попросила выписать чек. Тут первая возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей.

- Но вы же отказались! – возразила продавец.

- Кто вам сказал? – резко ответила покупательница. – Позовите директора.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

### Ситуационная задача № 3.

Молодая пара снимает квартиру, которая находится в старом доме, и в ней давно не было ремонта. Входные двери (их две) ненадежные и ветхие. Однажды по этой причине сломался замок на внутренней входной двери. Квартиранты обращаются к хозяевам с просьбой починить замок, и те, в свою очередь, обещают это сделать. Проходит две недели, но замена замка не осуществляется. После этого происходит инцидент: в квартиру влезает грабитель и крадет деньги, отложенные на оплату проживания. Пара решает съехать с квартиры, досрочно расторгнув подписанный с арендодателями договор. Хозяева квартиры требуют денежной компенсации за преждевременное расторжение договора. Пара, ссылаясь на потерю финансовых средств и обстоятельства, отказывается возместить средства в установленный арендодателями срок.



Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 4.

На аттестации заместитель начальника цеха выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в работе. Замечания были весьма веские и обоснованные. В ответ работница расплакалась и заявила, что заместитель начальника, являясь ее соседом по подъезду, сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 5.

Сотрудники отдела проектирования получили от начальства очень важное задание с жесткими сроками исполнения. Оно состояло в разработке продукта для одного из постоянных клиентов. Через некоторое время выяснилось, что существует риск не успеть закончить задание к назначенной дате из-за скупулезного подхода к созданию проекта. Руководитель отдела заявил, что важнее уложиться в срок, так как в противном случае вышестоящее начальство может объявить работникам выговор и лишить их премий. Но главный проектировщик возразил, что нельзя жертвовать качеством продукта, так как из-за подобного подхода можно потерять клиентов, от чего репутация фирмы пострадает. В итоге между ними разгорелся скандал.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 6.

В магазине во время сезонной распродажи со стенда с надписью «скидка 50%» женщина берет кофту, на которой поверх старого ценника наклеен новый. После того, как продавец пробил покупку на кассе, оказалось, что данная кофта продается по полной стоимости. Покупатель требует продать ей вещь со скидкой. Продавец отказывается, объясняя это тем, что, видимо, при расклейке ценников произошла ошибка, и цена изделия не может быть изменена. Женщина требует позвать администратора.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 7.

Преподаватель – студенту-прогульщику:

«Петров! У вас есть хоть какая-то совесть? Что вы себе позволяете? Кто вам дал право прогуливать занятия? Почему вы не выполняете требований вуза? Или они для вас ничего не значат? О чем вы думали, когда поступали? Еще один прогул – и я напишу на вас докладную. Вы же добьетесь таким поведением того, что вас исключат из университета».

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации с помощью ситуационного метода А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова

Ситуационная задача № 8.

Руководитель направляет подчиненного к главному бухгалтеру по служебному делу. А у главного бухгалтера принцип: она общается только с руководителями, рядовые сотрудники в ее кабинет не вхожи. Поэтому она довольно грубо выставляет его за дверь,

отругав при этом, как мальчишку. Узнав о безуспешном походе, руководитель забрал у подчиненного документы, не проронив ни слова. Настроение у последнего испортилось: и поручение не выполнил, и унижение испытал.

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 9.

Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая погрозила наказанием, если лаборантка будет «возникать».

Вопросы:

1. Проанализируйте конфликт приведенной ситуации.
2. Разработайте план исследования проблемы.

Ситуационная задача № 10.

Марина Викторовна, 39 лет, руководитель фирмы, высококвалифицированный специалист. Она требовательна к себе и к другим.

В ее подчинении 11 человек. Каждый имеет свои обязанности. Их работа в основном устраивала руководителя. Но после защиты диссертации и введения некоторых новшеств на фирме повысился интерес клиентов к ней, а также возрос ее рейтинг. Соответственно требования руководителя к качеству работы специалистов коллектива возросли. Но сотрудники коллектива неоднозначно восприняли повышенную требовательность руководителя. И вместо более качественной слаженной работы, повышения своих знаний и квалификационного уровня, они стали доказывать друг другу и руководителю, что один лучше другого. В результате чего стали возникать конфликтные ситуации между сотрудниками. И уровень качества работы членов коллектива стал падать.

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию с помощью методики «Дерево конфликта»
2. Определите, какие меры необходимо принять руководителю, чтобы снизить до минимума конфликтные противоречия в коллективе.

Ситуационная задача № 11.

Конфликт произошел между директором школы и учителем, в результате которого последний уволился.

Утро. Только что прозвенел звонок на первый урок. Елена Ивановна, учитель химии, поднялась на четвертый этаж и подошла к своему кабинету, где ее ждали ученики 8-го класса. Здесь же стояла и директор школы, которая обратилась к ней со следующими словами: «Почему Вы опаздываете и заставляете учеников Вас ждать?! Вы должны приходить на урок за 15 минут до его начала. После урока зайдите ко мне в кабинет». Проведя урок, Елена Ивановна зашла в кабинет директора и сказала: «Вы не должны были делать мне замечание в присутствии учеников, этим Вы подрываете мой авторитет». Директор: «Вы сами его подрываете, опаздывая на урок, и какой этим Вы подаете пример ученикам?!»

Елена Ивановна: «Вы прекрасно знаете, что у меня маленький ребенок и мне надо отвести его в детский сад. Устраиваясь на работу, я просила учесть это и не ставить мне первые уроки. Вы обещали пойти мне навстречу!»

Директор: «Я не могу учитывать интересы каждого, и Ваши семейные дела меня не касаются. Это Ваши личные проблемы. Будьте добры, не опаздывать больше на уроки».

Елена Ивановна: «Раз Вы так рассуждаете, я думаю, что не смогу работать под Вашим руководством. Прошу до конца четверти найти мне замену!»

Директор: «Хорошо, не буду Вас задерживать!»

После этого, доработав до конца четверти, Елена Ивановна уволилась по собственному желанию.

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию с помощью картографического метода
2. Кто и в чем допустили просчеты?
3. Кто и как мог решить конфликт на основных узловых этапах его развития?

Ситуационная задача № 12.

Экономический отдел акционерного общества состоит из 9 человек и только женщин. Руководителем подразделения является Спиридонова И.Г. - женщина пенсионного возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями.

В отдел не так давно (около года) поступила на работу новая сотрудница - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает экономический институт. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела и, в первую очередь начальника, у которой есть дочь такого же возраста. Она легко вникала в суть дел, все свои производственные обязанности выполняла быстро, четко, аккуратно, энергично. Сотрудники любовались девушкой и говорили о том, что из нее получится прекрасный специалист.

Когда Спиридонова спрашивала в отделе, как работает новенькая, то слышала такие слова: «далеко пойдет», «нестандартно мыслит», «ей может гордиться мать, такая не опозорит», «это жемчужина для коллектива».

+Начальник отдела Спиридонова И.Г. некоторое время «по-матерински» опекала новую сотрудницу, но потом, по мере того, как молодая сотрудница быстро овладевала профессией, наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Григорьевой Н.Н. причинам отношения резко ухудшились. Спиридонова И.Г. стала постоянно придирается к Григорьевой Н.Н., стараясь унижить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Григорьевой встал вопрос: что делать и не перейти ли на работу в другое подразделение?

Другие сотрудницы отдела внешне никак не реагировали на создавшуюся ситуацию, но внутри начались разговоры о том, что молодую сотрудницу «шахиня» выживает. По своему характеру Спиридонова И.Г. достаточно властный человек, давно находится на руководящей должности, но такого поведения от него в коллективе никто не ожидал.

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию.
2. Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.
3. Дайте рекомендации по ее разрешению психологу и Григорьевой.

Ситуационная задача № 13.

Преподаватель лицея Дронов третий раз срывает занятия в группе, мотивируя, то болезнью, то семейными обстоятельствами. То другими весомыми причинами. О том, что не сможет провести плановые занятия, сообщает заведующему учебной частью Орлову поздно ночью или утром по телефону. Орлов в срочном порядке просит другого преподавателя Нечаева срочно заменить Дронов, т.к. в эти часы (якобы, а может так и есть на самом деле) свободен только Нечаев.

Нечаев проводит занятия вместо Дронова по тому предмету, который сам никогда не читал. Он не успевает квалифицированно подготовиться к урокам. Как раз на это занятие с целью проверки качества преподавания пришел директор лицея. Ему не понравился уровень проведения занятия, и он на педсовете во всеуслышание подверг сомнению уровень профессиональной пригодности Нечаева. Нечаев вспылил и подал заявление об увольнении, которое директор подписал.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью картографического метода.
2. Кто и на каком этапе мог бы предотвратить или погасить конфликт?
3. Кто и в чем допустил ошибки?

#### Ситуационная задача № 14.

Предприятие получило развитие. Директор стал генеральным директором, а начальники отделов – руководителями дочерних предприятий. В одном из таких предприятий секретарь-референт бывшего директора (по особым полномочиям, т.е. функциональный заместитель без полномочий на руководство), ушедшего на повышение, осталась в подчинении нового молодого (но опытного) руководителя. Новый руководитель постепенно начал совершенствовать организацию деятельности предприятия. Прежний руководитель был либералом, но всю работу организовывал на личных отношениях и связях. Все выполняли все, без четкого разграничения обязанностей. Связующую и распределяющую роль играла секретарь-референт.

Новый руководитель начал с четкого определения для всех функциональных обязанностей. Ему удалось наладить работу предприятия по-новому и это дало определенные результаты.

Скрытые (неявные) конфликтные ситуации начали возникать во взаимоотношении с секретарем-референтом, которая хотя и выполняла всю работу лучше, чем ее коллеги на других предприятиях, но:

- она продолжала ходить напрямую к генеральному директору для решения вопросов (через голову своего руководителя);
- нередко она от вышестоящего начальства приносила своему руководителю дополнительную лишнюю работу и, хотя выполняла ее всю практически сама, но тем самым на задний план отодвигались более важные задачи, которые потом приходилось решать опять в пожарном режиме. Для коллектива это было не в диковинку, а нового руководителя это раздражало.
- бывали случаи, когда выходили наружу огрехи прежнего руководителя, которые секретарь-референт знала, как выполнить, но специально обращалась к новому директору за разъяснениями, и ему приходилось тратить много времени и сил для того, чтобы вникнуть в проблему.
- она позволяла себе на совещаниях делать замечания начальникам отделов, как и раньше. Замечания дельные, но по статусу и согласно служебной этике она этого делать не имеет право.

Новый руководитель признает ее как очень ценного работника. Он понимает, что она берет на себя даже часть его функций, что несколько облегчает его работу. Но вышеизложенные нюансы серьезно его волнуют и не позволяют организовать управление согласно правилам НОТ.

Вопросы:

1. Осуществить системно-структурный анализ ситуации.
2. Определить тип конфликта, дать предложения новому руководителю по разрешению ситуацию.

#### Ситуационная задача № 15.

За помощью к вам обратилась терапевт детского санатория.

Я работаю терапевтом в учреждении, оказываю помощь молодежи. В индивидуальной работе с детьми у меня всегда очень ясное восприятие. Но мне трудно давать указания воспитателям групп, которые работают с детьми ежедневно, потому что иногда мое восприятие говорит мне, что воспитатели поступают неправильно. Они работают с детьми без учета состояния здоровья детей, которое требует иных слов, иных действий, иных способов организации детских игр и мероприятий.

Я понимаю, что это другие люди, которые заботятся о тех же детях, что и я, но по-иному видят ситуацию развития и социализации ребенка. Это воспитатели, а я терапевт. Я не могу найти слова, чтобы выразить свое восприятие так, чтобы они могли осуществить конкретные, правильные действия, содействующие развитию детей без ущерба здоровью.

Они не понимают меня, оценивают мои слова как притязания на главенствование и управление ими, как ущемление их профессиональной чести. Идут на конфликт и поэтому, зачастую специально (возможно, неосознанно), поступают «с точностью до наоборот». В результате еще больше страдают дети. Получается так, что я сама провоцирую деструктивные действия педагогов по отношению к детям.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью методики «Дерево конфликта».
2. Предложите и обоснуйте версии, как поступить терапевту.

Ситуационная задача № 16.

При распределении премии некоторые члены отдела посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб директору предприятия.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы в качестве директора?

А. Отвечу жалобщикам примерно так: «Причитающуюся вам премию утверждает и распределяет ваш отдел, я тут ни при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим непосредственным руководителем».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пойду в отдел и побеседую с его начальником и другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложу начальнику отдела перераспределить премию в следующем месяце.

Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.

Выбор обоснуйте.

Ситуационная задача № 17.

В добрый весенний солнечный день Викентий Павлович, человек добрый, культурный, обходительный, работник исторического музея, собрался на дачу.

Не успел дойти до остановки, как к нему подбежала симпатичная девушка с голубыми ясными глазами и пакетом в руках. «Здравствуйте!», - закричала она, радостно смотря на Викентия Павловича, как будто именно его мечтала встретить всю свою жизнь.

«Здравствуйте!», - вежливо ответил Викентий Павлович.

Девушка продолжала: «Я Вас поздравляю. У нашей фирмы сегодня юбилей и мы Вам от чистого сердца дарим подарок». Она всунула в руки оторопевшему Викентию набор блестящих ножей.

«Спасибо, тронут», - сказал Викентий.

Девушка не унималась: «А вот Вам еще терка для морковки. Жена будет рада».

«Несомненно...», - пробормотал Кеша.

Девушка деловито заявила: «Показать, как работает?»

«Спасибо, не надо, я знаю», - ответил Викентий Павлович, провожая взглядом ушедший автобус.

«Ничего, ерунда», - сказала девушка. Достала из кармана морковку, откусила ее и огрызком два раза царапнула по терке, которую держал Викентий Павлович.

«А вот вам еще подарок, ситечко для чая и ножницы, рыбам хвосты и плавники обрезать», - сказала девушка и все всунула в руки Викентию и добавила: «Все совершенно бесплатно. Но чтобы мне отчитаться перед менеджером, что я не себе это взяла, с Вас всего 2500 рублей».

Викентий Павлович смекнул, что его пытаются «облапошить», и робко стал пытаться вернуть подарки, ссылаясь на то, что у него дома все это есть и ему это не нужно.

Не тут-то было. Девушка наседала: «Ну, только не говорите, что у такого импозантного, красивого, умного мужчины нет 2500 рублей. А знаете, сколько такие ножи стоят в магазине!»

«Нет», - сказал, сбитый с толку, Викентий Павлович.

«5000 рублей», - не моргнув глазом, соврала девушка и добавила: «И ножницы для рыбьих хвостов 1500 рублей., а ситечко 800 рублей. Итого 7300 рублей. Минус те 2500, которые Вы сейчас отдаете мне, Вы выигрываете на экономии кроме товара 4800 рублей». Иннокентий Павлович, человек не глупый, сразу понял, что это неправда. Но девушка смотрела на него таким счастливым взглядом, что отказать прямо было трудно.

«Хорошо, хорошо», - сказал Викентий Павлович, - «сейчас домой сбегаю за деньгами, поддержите пока...». Он вернул девушке товар и быстро кинулся наутек. Деньги он не отдал, т.к. уже попадался в подобные ловушки раньше. Но настроение было испорчено на весь день.

Вопросы:

Проанализируйте и оцените ситуацию. Является ли она конфликтной? Ответ обоснуйте.

Предложите Ваши варианты конструктивного поведения для Викентия Павловича в подобных ситуациях.

#### Ситуационная задача № 18

Женщина 56 лет, пенсионерка, 32 года отработала учительницей физики в школе. Ее муж (62 года) бывший инженер, на пенсии. К ним в гости приехали дети с внуками. Женщина немного раздражена покупкой некачественных продуктов питания. Она пришла в продуктовый магазин, купила палку хорошей дорогой колбасы для внуков и собиралась уходить из магазина. В холле она увидела контрольные весы и решила из интереса взвесить товар. Была удивлена и огорчена, убедившись в том, что ей недовесили 65 грамм колбасы.

Она вернулась к прилавку, чтобы выяснить отношения с продавцом. Но там уже собралась очередь из 7 человек. Женщина вновь встала в очередь, чтобы решить свою проблему. Очередь «тянулась долго». Женщина нервничала, т.к. считала себя обманутой, обиженной, униженной и еще ее дома ждали за праздничным столом, а она задерживалась.

Когда подошла ее очередь, она не сдержалась, обозвала продавца воровкой и скотиной, а потом швырнула ей в лоб палку колбасы и гордо вышла из магазина.

Вопросы:

1. Оцените рациональность действий покупательницы с точки зрения их результативности. Драматизируйте ситуацию – представьте, что она потом еще пошла покупать внукам яблоки, а ей в пакет положили товар более низкого качества, чем тот, который был выставлен на прилавке. Представьте ее состояние, версии поведения и разговор дома с мужем и детьми;

2. Осуществите реверсию конструктивного развития конфликтной ситуации с того момента, как покупательница взвесила колбасу на контрольных весах. Проведите ролевой диалог с продавцом, реализуя одну из техник амортизации конфликта.

#### Ситуационная задача № 19.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником из-за его позиции к вам. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно, демонстративно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику. Он в таких ситуациях становится раздражительным, настороженным, демонстративно сворачивает свою активность до исполнителя ждущего указаний по каждому самому элементарному вопросу.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью методики «Дерево конфликта».
2. Какую линию поведения вы выстроите по отношению к данному работнику?

#### Ситуационная задача № 20.

Вслед за кратким выговором за недостатки в работе вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за ним, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью методики «Дерево конфликта».
2. Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

#### Ситуационная задача № 21.

Ваша подчиненная ценный для учреждения специалист. Но и у нее бывают просчеты в работе отчасти из-за ее самонадеянности, отчасти из-за того что предприятие находится в стадии нового витка развития и постоянно появляются некоторые нововведения, которые требуют от работников повышенного внимания.

Всякий раз, когда вы ведете с ней серьезный разговор, конструктивно критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает ли она критику или нет. Вы расстраиваетесь и злитесь, потому что не знаете, делает ли она правильные выводы из ваших с ней бесед или нет.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью картографического метода.
2. Что уместно предпринять, чтобы прояснить и изменить ситуацию?

#### Ситуационная задача № 22.

В конце рабочей недели вы даете критический анализ деятельности ваших подчиненных. Когда вы критикуете одну из подчиненных (на общей планерке или индивидуально). Она всегда реагирует очень эмоционально (плачет, кричит и т.п.). Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Вопросы:

1. Оцените ситуацию с помощью методики «Дерево конфликта».

2. Как довести до нее свои соображения, чтобы она сделала конструктивные выводы?

Ситуационная задача № 23.

Вы старший менеджер. У вас в команде аудиторской компании есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные с позиций реализации профессиональных задач компании 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 искромётные «тусовки» прямо на рабочем месте. Работники компетентные. Возможности их заменить на работе в ближайшем будущем у вас нет. Да это и не поощряется высшим руководством компании. Текучесть кадров карается лишением годовой премии для всего коллектива. Эти работники в целом выполняют поставленные задачи, но отвлекают других работников, вносят некоторую сумятицу. Из-за этого каждый месяц ваша команда едва укладывается в сроки отчетности. Приходится выходить на плановые показатели, как правило, за счет авралов. Это вас напрягает. Вы не знаете, какой интерес объединяет эту неформальную микрогруппу.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы команды?

Ситуационная задача № 24.

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Какие действия целесообразно предпринять, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуационная задача № 25.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. В присутствии членов коллектива он швырял ручки на пол, кричал, что ему не создают должных условий и обвинял Вас - руководителя в некомпетентности. Сотрудники ощущали себя несколько неловко, но с любопытством поглядывали на Вас, ожидая развязки. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет и показывает дурной пример коллегам.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Как Вы поступите?

Ситуационная задача № 26.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет



хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Он считает, что обиды, эмоции и чувства надо проявлять вне работы, а на производстве жесткие требования, оскорбления «за дело» надо воспринимать как должное и как информацию к размышлению для исправления ситуации.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Нужно ли воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Если нужно, то как? Что вы предпримете?

Ситуационная задача № 27.

Вы начальник отдела. Получили задание от руководителя компании и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Каким образом завершите данную ситуацию?

Ситуационная задача № 28.

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?
2. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Ситуационная задача № 29.

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье. В цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда. Им уже более трех месяцев не выплачивали

заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Вопросы:

1. Какой метод анализа конфликта подойдет в этой ситуации?

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия, пять дней назад назначенного на должность?

Ситуационная задача № 30.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

А. Не оспаривая задания начальника, будете строго придерживаться должностной субординации, предложите подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для вас авторитетен начальник.

В. Выразите подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупредите его, что впредь в подобных случаях вы будете отменять задания, порученные ему без согласования с вами.

Г. В интересах дела предложите подчиненному выполнить начатую работу.

Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.

Выбор обоснуйте.

**Шкала оценивания решения ситуационной 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 ситуационной 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.

