

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 19.08.2022 10:05:24
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

Организационное и конфликтологическое консультирование

37.02.03 Конфликтология

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Раздел (тема) дисциплины **Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики**

Ситуационная задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Раздел (тема) дисциплины **Цели и задачи конфликтологического консультирования**

Ситуационная задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации?

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не

выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Раздел (тема) дисциплины **Классификация типов конфликтологического консультирования**

Ситуационная задача 1

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации?)

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Заработная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать

самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Ситуационная задача 2

Определите тип конфликтологического консультирования по следующим характеристикам:

1. Предоставление психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем. Обычно проводится с учителем или родителем.
2. Решение психологических проблем: неблагополучий и противоречий в семейных взаимоотношениях, личностных особенностях клиента и общающихся с ним людей.
3. Выявление неблагоприятных социальных условий в жизни клиентов; выработка рекомендаций о необходимости вмешательства социальной службы в жизнь клиентов, таких, например, как служба знакомств.

Раздел (тема) дисциплины Основные техники конфликтологического консультирования

Ситуационная задача 1

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы: — Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; — убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); — излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Ситуационная задача 2

Проанализируйте интенсивность межличностного давления и терапевтический эффект нижеприведенных интервенций консультанта. Предложите свой вариант продолжения беседы

Диалог:

Конс.: О чем Вы сейчас думаете?

Кл.: Я думаю о том, что я должен сейчас сказать.

Конс.:

Гм... (Мягко, внимательно).

Вы не уверены, о чем Вы хотите говорить, да?

Ну, просто расскажите мне, что для Вас сейчас самое важное.

Назовите мне несколько тем, которые у Вас сейчас на уме.

Расскажите мне, как Вы ощущаете эту неуверенность.

Вы осознаете, насколько Вам нужно отдалиться от себя, чтобы сформулировать такое суждение?

То, что Вы пытаетесь заранее спланировать, о чем Вы будете говорить, не дает Вам быть с тем, о чем Вы рассказываете.

Вы боитесь того, куда Вас могут увести Ваши мысли, и поэтому Вы стараетесь очень осторожно выбирать тему. Я думаю, пришло время рискнуть и подойти к чему-то неприятному. Как Вам кажется? Очень важно, что Вы рассказали о том, что с Вами в данный момент происходит. Если бы Вы этого не сделали, то в нашем разговоре не было бы никакого толка.

Раздел (тема) дисциплины **Этапы конфликтологического консультирования**

Ситуационная задача 1

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В рабочей группе проектного бюро Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в бюро. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки.

Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Ситуационная задача 1

Проанализируйте, на каком уровне контакта (по Дж. Бьюдженталю) находится клиентка в нижеприведенном диалоге с консультантом:

Конс.: Может быть Вы побольше расскажете о вашей жизни с отцом?

Кл.: Лучше не стоит. Как бы то ни было, сейчас уже все позади.

Конс.: Вы говорите так, как будто еще не все позади.

Кл.: Что было, то было, и нет смысла подробно останавливаться на этом.

Конс.: Вы на самом деле хотите отбросить все это?

Кл.: Да. Мне бы больше хотелось поговорить с Вами о том, что мне делать с сыном. В последнее время он какой-то странный, и я ...

Раздел (тема) дисциплины Установление контакта в конфликтологическом консультировании

Ситуационная задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной

одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все.

Раздел (тема) дисциплины **Сбор информации и определение желаемого результата**

Ситуационная задача

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

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

Раздел (тема) дисциплины **Этические проблемы в работе консультанта**

Ситуационная задача

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Раздел (тема) дисциплины **Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании**

Ситуационная задача

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана. Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

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 некритического 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

Раздел (тема) дисциплины **Конфликтологическое консультирование как отрасль знания и практики**

1. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся

- а) ко второй половине XIX века
- б) к первой половине XIX века
- в) ко второй половине XX века
- г) к первой половине XX века

2. «Социология» (1908) _____ (автор) ознаменовала собой появление нового направления изучения конфликта - функциональной теории конфликта.

3. Проблема конфликта пронизывает все три главные направления творчества выдающегося немецкого социолога _____ : социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни.

4. В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф обосновал новую теорию социального конфликта, которая распространилась под названием

- а) «конфликтная модель общества»
 - б) «структурно-функциональная модель общества»
 - в) «социальная модель общества»
 - г) Нет верного ответа
5. Целью конфликтологического консультирования является
- а) попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
 - б) попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
 - в) поиск и демонстрация путей решений проблемы
 - г) все ответы верные
6. Конфликтологическое консультирование - это
- а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия
 - б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации
 - в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт
7. Основная задача консультанта
- а) чтобы помочь клиенту разработать свою стратегию в преодолении конфликтной ситуации
 - б) найти решение проблемы
 - в) побеседовать с клиентом о волнующих его проблемах
8. В модели эффективного психолога такие признаки существования как полное осознание настоящего момента; выбор способа жизни в данный момент; принятие ответственности за свой выбор относятся к:
- а) аутентичности
 - б) открытости
 - в) идентичности
 - г) фасилитации
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

Раздел (тема) дисциплины **Цели и задачи конфликтологического консультирования**

1. _____ представляет собой процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.
2. Конфликтологическое консультирование позволяет клиенту:
 - а) Повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, отношений с оппонентом и т.д.;

- б) Увидеть и услышать себя со стороны;
 - в) Расширить, упорядочить и структурировать видение проблемы;
 - г) Все ответы верные
3. Конфликтологическое консультирование полезно тем, что дает клиенту возможность _____.

4. В отличие от психотерапии и многих ситуаций психологического консультирования конфликтологическое консультирование
- а) ориентировано на настоящее и будущее и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через раскрытие внутреннего потенциала и внешних ресурсов клиента.
 - б) ориентировано на анализ прошлого и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через определение мотивов конфликтующих сторон.
 - в) ориентировано на поиск и демонстрацию правильного решения конфликта
 - г) все ответы верные.

5. Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это

- а) реагирование
- б) сопротивление
- в) замещение

6. Представителями бихевиоризма являются

- а) Д. Уотсон, Б. Скиннер
- б) З. Фрейд, М. Вертгеймер
- в) А. Адлер, К. Роджерс

7. Установите соответствие:

Основание, то есть причина борьбы слоев "Я", "Оно" и "Сверх-Я", имеет чисто номинативный характер, и его вычленение зависит не столько от конкретного клинического случая, сколько от принадлежности к школе.

- 1. У З. Фрейда
- 2. У А. Адлера
- 3. У Г. Юнга

- а) это либидо против цензуры,
- б) это стремление к власти против чувства неполноценности,
- в) это архетипическое против ситуативного

8. Совокупность обстоятельств жизни человека, его деятельности и отношений с другими людьми, повлекшая возникновение психологических проблем, — это

- а) проблемная ситуация
- б) социальная ситуация развития
- в) анамнез жизни

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

Раздел (тема) дисциплины **Классификация типов конфликтологического консультирования**

1. Установите соответствие:

Виды консультативной работы

- 1) По признаку затрачиваемого времени:
- 2) По признаку содержания консультации:
 - а) краткосрочное консультирование (одно- или двухразовое посещение клиентом школьного психолога);
 - б) долгосрочное консультирование (консультативная работа с клиентом в течение нескольких месяцев с некоторой периодичностью).
 - в) психолого-педагогическое консультирование
 - г) психологическое консультирование
 - д) социально-психологическое консультирование;
 - е) психодиагностическое консультирование
 - ж) медико-психологическое консультирование

2. Установите соответствие:

Позиции психолога в ходе консультации

- 1) Психолог - нейтральный советчик.
 - 2) Психолог-программист.
 - 3) Психолог-слушатель.
 - 4) Психолог-«катализатор».
- а) В этом случае психолог выслушивает клиента, задает дополнительные вопросы и в конце беседы, основываясь на профессиональных знаниях, опыте и интуиции, высказывает совет или рекомендацию.
 - б) После рассказа клиента психолог разрабатывает программу возможных способов воздействия на самого клиента или его проблемную ситуацию с целью изменения его отношений или регулирования ситуации в целом
 - в) Иногда на консультацию приходят «просто поговорить с хорошим и умным человеком». По существу, разговор клиента с психологом, настроенным открыто и гуманно к своему собеседнику, - психологическая и коммуникативная ценность для клиента и имеет для него несомненную пользу.
 - г) Ненасильственно, не применяя нажим или давление, искусно и незаметно для самого клиента консультанту необходимо «запустить процесс»: создать толчок к активизации его отношения к ситуации, к началу его деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни

3. Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог может начать беседу с родительницей так: «Я понимаю вас, говорить сейчас трудно, да и не знаешь, с чего следует начать свой рассказ. Давайте на минуту забудем, что мы с вами находимся в психологическом кабинете. Вы часто бываете, например, у врача? Обычно вы рассказываете ему, что вас беспокоит, что у вас болит. Расскажите мне, пожалуйста, что вас беспокоит? Что вызывает вашу тревогу? О чем вы переживаете? Старайтесь говорить именно то, что чувствуете. Я слушаю вас ...»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

4. Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог говорит с учителем: «У нас с вами - профессиональная беседа. Я специалист в области психологии, вы - педагог-профессионал. Мы разберемся с вами в

вашей проблеме, я постараюсь помочь вам, применяя свои профессиональные знания и опыт. Разумеется, все, что будет сказано в этом кабинете, останется между нами. Как профессионал, я соблюдаю принцип конфиденциальности»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

5. Укажите прием, который использует консультант

Психолог консультирует подростка: «Конечно, я понимаю, как трудно вообще-то говорить о себе. Давай не будем говорить именно о твоих делах. Вот смотри, я нарисовал на листке человека. Этот парень - твой ровесник. Давай поговорим о нем. Что бы ты мог о нем рассказать? Какие у него проблемы? Что у него получается и что не получается? Есть у него друзья? Что ему нравится в его жизни и что не нравится? И вообще чего он хочет?»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

6. Укажите прием, который использует консультант

На приеме у психолога грустная старшеклассница. Психолог начинает беседу: «Я чувствую, что ты сегодня расстроена. Опиши мне, пожалуйста, свои переживания последних дней. Что тебя так огорчило? Я буду внимательно слушать и обязательно постараюсь тебя понять»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- в) «Прием человечка»
- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

7. Организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценка их результатов, а также предоставление информации о процессе консультирования — это процесс

- а) интерпретации
- б) структурирования
- в) обобщения

8. Обычная консультативная беседа, как правило, длится

- а) 50 минут
- б) 20 минут
- в) 2 часа
- г) 1 час

9. Совокупность психологических трудностей, дисгармоничное состояние, причиняющее человеку страдание, от которого он хотел бы избавиться, — это

- а) задача консультирования
- б) кризис
- в) психологическая проблема

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

Раздел (тема) дисциплины **Основные техники конфликтологического консультирования**

- 1) _____ – это средство влияния консультанта на клиента; это средство изменения психологического мира клиента
- 2) Техника _____ позволит клиенту по-иному увидеть свое поведение и поведение окружающих.
- 3) Укажите технику конфликтологического консультирования.
Техника состоит в том, что мы сообщаем клиенту, какое действие, поступок ему следует предпринять или какого стиля поведения придерживаться. Функция техники - ясно показать собеседнику, какого действия от него ждут.
 - а) Директива
 - б) Интерпретация
 - в) Информирование
 - г) Самораскрытие
4. Укажите технику конфликтологического консультирования
Техника строится на основе гипотез. Психолог подводит клиента к пониманию причин.
 - а) Директива
 - б) Интерпретация
 - в) Информирование
 - г) Самораскрытие
5. Выделяют 5-ть типов _____ :
 - 1) Установление связи между отдельными утверждениями, проблемами или событиями.
 - 2) Акцентирование консультантом особенностей поведения и чувств клиента.
 - 3) Установление связей конфликтов с предшествующими проблемами..
 - 4) Интерпретация информации, позволяющая выявить реакцию сопротивления и переноса (психическая защита).
 - 5) Конфликтолог предоставляет клиенту возможность иначе понять его чувства, проблемы.
 - а) Интерпретации
 - б) Директивы
 - в) Информирования
 - г) Самораскрытия
6. Отражение собственных чувств консультанта – это высказывание консультанта о _____
7. Установите соответствие:
Техники конфликтологического консультирования
 - 1) Поощрение
 - 2) Пересказ
 - 3) Уточнение
 - а) Консультант должен поощрять выражение чувств. Только работая с чувствами можно достичь конструктивных перемен.
 - б) Иногда в состоянии стресса или кризиса люди понимают не все из того, что им говорится, потому что они находятся в состоянии отрицания или подавленности. Консультант должен без колебаний повторить информацию.
 - в) Консультанту следует уточнять либо то, что сказал пациент (например, «Вы хотите сказать, что ...?»)»
8. Установление контакта психолога с человеком, обратившимся за помощью, и достижение обоюдного доверия, — это

- а) эмпатия
 - б) раппорт
 - в) плацебо-эффект
9. Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется
- а) интроекцией
 - б) экранированием
 - в) замещением
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

Раздел (тема) дисциплины **Этапы конфликтологического консультирования**

1. _____ - это процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной или проблемной ситуации.
2. Определите этап консультирования: "Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов)"
- а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
 - б) Выработка и обсуждение вариантов решения
 - в) Установление контакта
3. Определите этап консультирования: " На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны. Задачей данного уровня является дать возможность клиенту:
- увидеть и услышать себя со стороны – «поставить зеркало»;
 - повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, непродуктивных установок "пусть мне будет плохо, но и ему тоже" и т.д.;
 - лучше понять, как всё это выглядит со стороны;
 - подняться хотя бы на одну ступеньку в понимании аналогичных параметров оппонентом;
 - упорядочить, структурировать видение проблемы;
 - частично отработать эмоции;
 - ощутить наличие личностного и ситуативного потенциала для разрешения проблемы"
- а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
 - б) Установление контакта
 - в) Выработка и обсуждение вариантов решения
4. Определите этап консультирования: "Основные действия консультанта на этом уровне таковы:
- помощь клиенту в выявлении альтернативных вариантов;
 - проверка реалистичности представлений клиента;
 - анализ последствий осуществления разных решений"
- а) Установление контакта
 - б) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
 - в) Выработка и обсуждение вариантов решения
5. В первой фазе второй стадии консультирования (стадии «исповеди» клиента) психолог должен
- а) продемонстрировать отстраненность
 - б) больше слушать клиента, не задавая вопросов
 - в) задавать как можно больше вопросов

6. Возможным случаем отказа от консультирования и необходимостью направления клиента к другим специалистам может быть

- а) клиент является другом консультанта
- б) консультант занят другим клиентом
- в) консультант не знает, как помочь клиенту

7. Установите соответствие:

Этапы консультирования:

- 1) Установление контакта.
- 2) Изложение клиентом своей проблемы
- 3) Дискуссия
- 4) Выработка и обсуждение вариантов решения.
- 5) Принятие решения
- 6) Реализация, выход из консультирования
 - а) Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов);
 - б) ориентация в проблеме. На этом этапе происходит прием и передача информации.
 - в. выявление вопросов для обсуждения. На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны.
 - г) Чрезвычайно значимым является достижение клиентом способности различать свои действительные интересы и заявленные позиции, то есть, средства, которыми ему не удаётся решить проблему. Такой подход избавляет клиента от чувства безысходности и переводит работу в русло анализа и выбора наилучшего варианта решения.
 - д) выбор клиентом наилучшего решения проблемы; помощь клиенту, при необходимости, в разработке плана действий после встречи со специалистом.
 - е) Перед обычными формами прощания стоит поблагодарить клиента за доверие и искренность, за партнерство в трудном деле, выразить надежду, что встреча не прошла даром и что в дальнейшем клиент будет в состоянии самостоятельно справляться с жизненными проблемами цивилизованными методами.

8. Установите последовательность:

Этапы консультирования (процедуры)

- а) Изложение клиентом своей проблемы
- б) Дискуссия
- в) *Выработка и обсуждение вариантов решения.*
- г) *Принятие решения*
- д) *Реализация, выход из консультирования*
- е) Установление контакта.

9. Прием коррекционного воздействия, заключающийся в подведении клиента к пониманию закономерностей, формулированию выводов путем системы удачно поставленных проблемных вопросов, называется

- а) эвристикой
- б) майевтикой
- в) риторикой

10. Организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценка их результатов, а также предоставление информации о процессе консультирования — это процесс

- а) интерпретации
- б) структурирования
- в) обобщения

Раздел (тема) дисциплины **Установление контакта в конфликтологическом консультировании**

1. Предметом внимания конфликтологов являются в основном два варианта взаимодействия в конфликте – _____, направленное на достижение собственных целей за счет партнера, и _____, основанное на попытках договориться.

2. _____ воздействия (влияния) становятся мотивы партнера, его ценности, представления о сложившейся ситуации, его эмоциональные состояния и т. д.

3. Установите последовательность

В эффективной реализации конфронтации Е.В. Сидоренко различает следующие стадии:

а) усиление послания (в случае неэффективности первой попытки); выражение пожелания или просьбы;

б) назначение санкций;

в) реализация санкций;

г) сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера

4. Установите соответствие:

Этапы конфликтологического консультирования (на примере семейного консультирования)

Этапы конфликтологического консультирования	Описание этапов конфликтологического консультирования
1. Установление контакта и присоединение консультанта к клиентам.	А. Иногда клиенты нуждаются в действиях, помогающих им обрести уверенность при освоении новых шаблонов поведения. Они могут получить от консультанта какое-нибудь домашнее задание и приглашение прийти на повторную консультацию спустя какое-то время для обсуждения полученных результатов.
2. Сбор информации о проблеме клиента с использованием приемов метамоделирования и терапевтических метафор.	Б. Консультант предлагает членам семьи представить себя в сходной ситуации через 5-10 лет и исследовать свое состояние.
3. Обсуждение контракта.	В. С участниками консультирования обсуждают положительные и отрицательные стороны сложившихся стереотипов поведения, например, с помощью таких вопросов: «Что, по вашему мнению, самое плохое в сложившихся обстоятельствах?», «Что самое хорошее в обсуждаемой ситуации?»
4. Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее субъективизации и определение ресурсов семьи в целом и каждого ее члена в отдельности.	Г. «Как раньше вы справлялись с трудностями, что вам помогало?», «В каких ситуациях вы были сильными, как вы использовали свою силу?».
5. Проведение собственно консультации.	Д. Эта часть семейного консультирования признается многими специалистами как одна из самых важных. Обсуждается распределение ответственности: консультант обычно отвечает за условия безопасности семейного консультирования и технологии доступа к разрешению проблемы клиента, а последний — за собственную активность, искренность, желание изменить свое ролевое поведение и др.

6. «Экологическая проверка»	Е. Субъективизации психотерапевтической цели способствуют такие вопросы: «Чего вы хотите?», «Какого результата вы хотите достигнуть?», «Пожалуйста, попробуйте сказать об этом без отрицательной частицы "не", терминами положительного результата».
7. «Страхование результата».	Ж. Достигается с помощью соблюдения конструктивной дистанции, помогающей оптимальному общению, приемов мимезиса, синхронизации дыхания консультанта и «заявителя» проблемы, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему того, кто сообщает о семейной проблеме

5. Вывод о наличии и мере выраженности тех или иных психологических особенностей клиента, сформированный в результате психодиагностического обследования, называется

- а) психологическим решением
- б) психологическим прогнозом
- в) психологическим диагнозом

6. Желательным во время консультирования является то, чтобы конфликтолог

- а) не давал советы клиенту, предоставляя ему информацию в «нейтральной» форме
- б) активно участвовал в обсуждении проблем
- в) давал советы клиенту

7. Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это

- а) реагирование
- б) сопротивление
- в) замещение

8. Закрытость пациента процессу терапии, которая вызвана нежеланием заново переживать неприятные чувства, связанные с вытесненными конфликтами, называется

- а) отреагирование
- б) сопротивление
- в) замещение

8. Модель консультирования, в основе которой лежит идея гомеостаза, называется

- а) контактной
- б) симптоматической
- в) энергетической

10. Процессы изменения содержания сознания человека, обеспечивающие бессознательную компенсацию неспособности контролировать некоторые жизненные ситуации и сигнализирующие о различных психологических проблемах и трудностях человека, — это:

- а) защитные механизмы
- б) интроекция
- в) адаптационный синдром

Раздел (тема) дисциплины **Сбор информации и определение желаемого результата**

1. _____ - это специально организованная беседа конфликтолога с клиентом (представителем школьной администрации, учителем, родителем или учащимся) для разъяснения отдельного вопроса, анализа проблемы и выработки советов или рекомендаций по их решению или регулированию.

2. Установите соответствие

Принципы консультирования в школе

1. Принцип конфиденциальности.
2. Принцип нейтральности и открытости.
3. Принцип персонифицированности.

а) Консультирование в школе отличается от аналогичного в независимом относительно школы психологическом центре прежде всего положением психолога и его клиентов в структуре школьных отношений: психолог включен в педагогический коллектив, учителя хорошо знают друг друга, родители и школьники общаются между собой. В связи с этим школьный психолог должен быть предельно требовательным к самому себе и осторожным в плане «утечки информации»

б) Готовясь к запланированной консультации и собирая в школе социально-психологическую информацию о своем клиенте, психолог должен выработать в себе нейтральное и открытое отношение к нему.

в) Форма консультационной беседы, ее продолжительность, манера психолога вести беседу, разработанные в ходе последней советы и рекомендации - все эти составляющие психологической консультации в значительной степени зависят от клиента.

Консультативный процесс должен быть максимально приближен к клиенту и обращен, направлен на решение его проблемы.

3. Установите последовательность.

Чтобы увидеть клиента и его жизненную ситуацию многоаспектно, наиболее приближенно к реальности, необходимо:

- а) сопоставить полученную информацию;
- б) проанализировать совпадающие ответы;
- в) продумать расходящиеся и противоречивые мнения;
- г) выяснить причины противоречивых мнений.
- д) собрать социально-психологическую информацию о клиенте у нескольких людей, хорошо его знающих

4. Под _____ личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

5. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности. Предложен в 1957 г. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен, проявляющийся в различных формах агрессивных и враждебных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражительности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности. Опросник дает возможность определить индивидуальные индексы агрессивности, а также враждебности

- а) Опросник А. Басса — А. Дарки
- б) Диагностика МЛО — методика изучения взаимоотношений в малой группе. (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)
- в) Опросник К. Томаса

6. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим (выделяется восемь типов). Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный (третий тип) и недоверчиво-скептический (четвертый тип). При превышении их уровня 8 баллов (из 16 возможных) высока вероятность конфликтности личности

- а) Опросник А. Басса - А. Дарки
- б) Диагностика МЛО - методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)
- в) Опросник К. Томаса

7. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:
 Предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Опросник адаптирован Н Гришиной. Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.
- Опросник А. Басса - А. Дарки
 - Диагностика МЛО - методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)
 - Опросник К. Томаса
8. Кульминационная точка консультационного процесса, в которой происходит преодоление болезненной замкнутости личности в отношении существенных для нее сторон бытия (по А.Ф. Копьеву), - это:
- диалогический прорыв
 - образование реакций
 - проекция
9. Лучше, если интервью конфликтолога с клиентом начинается с вступления, заданным вопросом-предложением
- «Слушаю Вас...»
 - «Что Вы хотите мне сказать?»
 - «Жалуйтесь»
10. Модель консультирования, при которой затруднения и конфликты человека рассматриваются как производные от его определенных личностных черт, называется
- энергетической
 - симптоматической
 - синтетической

Раздел (тема) дисциплины Этические проблемы в работе консультанта

1. В ряду _____ качеств личности психолога-консультанта отмечаются такие качества, как самокритичность, которая позволяет адекватно воспринимать окружающих людей, пронизательность, эмоциональная уравновешенность, терпимость к разным людям, их проблемам, позитивный взгляд на себя и на жизнь, готовность к постоянному, интенсивному общению, к непредсказуемым результатам деятельности.
2. Использование системного подхода к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста позволяет ...
- Осуществить моделирование процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, выделить основные компоненты изучаемого процесса, их взаимосвязь и конечный результат
 - Представить процесс формирования конфликтологической культуры специалиста как открытую саморазвивающуюся систему в условиях неравновесности, нелинейности, необратимости, как «конфликтотенную образовательную среду
 - Обеспечить переход от развития конфликтологической культуры к саморазвитию
 - Распределить профессиональные функции между сотрудниками
3. Конфликтологическая культура личности заключается ...
- в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные
 - системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности
 - прогрессирующемсамопроизводстве общественного человека

г) умениях и навыках управления

4. Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...

а) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде

б) профессионально-прикладная специфика

в) терпение и владение собой в профессиональном общении

г) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

5. Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

а) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтогенных параметров профессиональной среды

б) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях

в) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

г) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтогенной профессиональной среде

6. Этика – это...

А. Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу

Б. Система этических ценностей, которые признаются человеком

В. Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений

Г. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

7. Неконгруэнтная коммуникация — это общение, при котором

а) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

б) наблюдаются согласования между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

в) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и речевым поведением собеседника

8. Неприятие определенной информации, переживаний, решений путем погружения в болезнь, регрессии в поведении к более ранним стадиям возрастного развития как средству и способу защиты от конфликта и реальности называется

а) бегством

б) эмпатией

в) замещением

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

Раздел (тема) дисциплины **Групповые и индивидуальные формы работы в конфликтологическом консультировании**

1. _____ консультации проводятся в том случае, когда разговор имеет отношение лишь к данной семье, данному человеку или когда именно эта форма работы может принести успех. Участники разговора взаимно заинтересованы в том, чтобы достичь взаимопонимания, обсудить проблемы в атмосфере откровенности, доверия.

Индивидуальное консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

2. _____ консультации возможны лишь с клиентами, имеющими сходные проблемы и выразившими желание работать в группе. Они организуются после предварительных индивидуальных консультаций с каждым из потенциальных членов будущей группы

Индивидуальное консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

3. Установите соответствие

1. Контактное («очное») консультирование.

2. Дистантное (заочное) консультирование

а) Для контактного консультирования характерно то, что консультант встречается с клиентом, и между ними происходит беседа.

б) Оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности

в) Общение с клиентом по телефону или посредством переписки

г) Общение происходит по телефону или по переписке.

4. _____ диагностика - это совокупность методов, посредством которых консультант собирает информацию о состоянии клиентской организации.

5. Предположение относительно характера и причин затруднений, которые стоят за особенностями поведения клиента, — это

а) психосоциальный анамнез

б) консультативная гипотеза

в) клинический диагноз

6. Процесс диалогического общения, в ходе которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для личностного развития в позитивном направлении, называется

а) консультативной беседой

б) идентификацией проблемы

в) безоценочным отношением к клиенту

7. Прямые вопросы консультанта — это вопросы

а) где тема или проблема выражена открыто

б) на которые невозможны однозначные, короткие ответы

в) которые носят отвлеченный характер

8. Конфликтолог в процессе работы должен в первую очередь ориентироваться на

а) цели

б) интересы

в) жизненные идеалы и ценности клиента

9. 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

10. 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

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 Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся

- а) ко второй половине XIX века
- б) к первой половине XIX века
- в) ко второй половине XX века
- г) к первой половине XX века

1.2 В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф обосновал новую теорию социального конфликта, которая распространилась под названием

- а) «конфликтная модель общества»
- б) «структурно-функциональная модель общества»
- в) «социальная модель общества»
- г) Нет верного ответа

1.3 Целью конфликтологического консультирования является

- а) попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
- б) попытка разрешения проблемы за счет признания неправоты одной из сторон и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.
- в) поиск и демонстрация путей решений проблемы
- г) все ответы верные

1.4 Конфликтологическое консультирование - это

- а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия
- б) процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации
- в) ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт

1.5 Основная задача консультанта

а) чтобы помочь клиенту разработать свою стратегию в преодолении конфликтной ситуации

б) найти решение проблемы

в) побеседовать с клиентом о волнующих его проблемах

1.6 В работе конфликтолога-консультанта техники и приемы рефлексивного общения – это:

а) лишь средство для достижения значимых психологических целей

б) основной инструмент работы

в) фундамент профессиональной деятельности

а) средство манипуляции в корыстных целях

1.7 В основе поведения гармоничной личности базируются:

а) материальные ценности

б) знания о психологических особенностях развития человека

в) культурные и общечеловеческие ценности и смыслы

г) знания о целеполагании

1.8 В модели эффективного психолога такие признаки существования как полное осознание настоящего момента; выбор способа жизни в данный момент; принятие ответственности за свой выбор относятся к:

а) аутентичности

б) открытости

в) идентичности

г) фасилитации

1.9 Конфликтологическое консультирование позволяет клиенту:

а) Повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, отношений с оппонентом и т.д.;

б) Увидеть и услышать себя со стороны;

в) Расширить, упорядочить и структурировать видение проблемы;

г) Все ответы верные

1.10 В отличие от психотерапии и многих ситуаций психологического консультирования конфликтологическое консультирование

а) ориентировано на настоящее и будущее и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через раскрытие внутреннего потенциала и внешних ресурсов клиента.

б) ориентировано на анализ прошлого и направлено на достижение конкретного результата в конкретном конфликте через определение мотивов конфликтующих сторон.

в) ориентировано на поиск и демонстрацию правильного решения конфликта

г) все ответы верные.

1.11 Желательным во время консультирования является то, чтобы конфликтолог

а) не давал советы клиенту, предоставляя ему информацию в «нейтральной» форме

б) активно участвовал в обсуждении проблем

в) давал советы клиенту

1.12 Представителями бихевиоризма являются

а) Д. Уотсон, Б. Скиннер

б) З. Фрейд, М. Вертгеймер

в) А. Адлер, К. Роджерс

1.13 Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог может начать беседу с родительницей так: «Я понимаю вас, говорить сейчас трудно, да и не знаешь, с чего следует начать свой рассказ. Давайте на минуту забудем, что мы с вами находимся в психологическом кабинете. Вы часто бываете, например, у врача? Обычно вы рассказываете ему, что вас беспокоит, что у вас болит. Расскажите мне, пожалуйста, что вас беспокоит? Что вызывает вашу тревогу? О чем вы переживаете? Старайтесь говорить именно то, что чувствуете. Я слушаю вас ...»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы

в) «Прием человечка»

- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

1.14 Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог говорит с учителем: «У нас с вами - профессиональная беседа. Я специалист в области психологии, вы - педагог-профессионал. Мы разберемся с вами в вашей проблеме, я постараюсь помочь вам, применяя свои профессиональные знания и опыт. Разумеется, все, что будет сказано в этом кабинете, останется между нами. Как профессионал, я соблюдаю принцип конфиденциальности»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы

в) «Прием человечка»

- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

1.15 Укажите прием, который использует консультант

Психолог консультирует подростка: «Конечно, я понимаю, как трудно вообще-то говорить о себе. Давай не будем говорить именно о твоих делах. Вот смотри, я нарисовал на листке человека. Этот парень - твой ровесник. Давай поговорим о нем. Что бы ты мог о нем рассказать? Какие у него проблемы? Что у него получается и что не получается? Есть у него друзья? Что ему нравится в его жизни и что не нравится? И вообще чего он хочет?»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы

в) «Прием человечка»

- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

1.16 Укажите прием, который использует консультант

На приеме у психолога грустная старшеклассница. Психолог начинает беседу: «Я чувствую, что ты сегодня расстроена. Опиши мне, пожалуйста, свои переживания последних дней. Что тебя так огорчило? Я буду внимательно слушать и обязательно постараюсь тебя понять»

- а) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- б) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы

в) «Прием человечка»

- г) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

1.17 Обычная консультативная беседа, как правило, длится

д) 50 минут

е) 20 минут

ж) 2 часа

з) 1 час

1.18 Формированию терапевтического альянса психолога и клиента будет в больше мере способствовать

а) искреннее обсуждение психологом своих личных проблем, аналогичных изложенным клиентом

б) деловой, официальный тон беседы

в) проработка и понимание психологом своих чувств к клиенту

1.19 Укажите технику конфликтологического консультирования.

Техника состоит в том, что мы сообщаем клиенту, какое действие, поступок ему следует предпринять или какого стиля поведения придерживаться. Функция техники - ясно показать собеседнику, какого действия от него ждут.

- а) Директива
- б) Интерпретация
- в) Информирование
- г) Самораскрытие

1.20 Укажите технику конфликтологического консультирования

Техника строится на основе гипотез. Психолог подводит клиента к пониманию причин.

- а) Директива
- б) Интерпретация
- в) Информирование
- г) Самораскрытие

1.21 Трудности в принятии человеком жизненно важного решения являются зачастую причиной его обращения к психологу-консультанту, и эта причина может быть обозначена как

- а) тревога
- б) уныние
- в) сомнение

1.22 Определите этап консультирования: "Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов)"

- а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
- б) Выработка и обсуждение вариантов решения
- в) Установление контакта

1.23 Определите этап консультирования: " На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны. Задачей данного уровня является дать возможность клиенту:

- увидеть и услышать себя со стороны – «поставить зеркало»;
- повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, непродуктивных установок "пусть мне будет плохо, но и ему тоже" и т.д.;
- лучше понять, как всё это выглядит со стороны;
- подняться хотя бы на одну ступеньку в понимании аналогичных параметров оппонентом;
- упорядочить, структурировать видение проблемы;
- частично отработать эмоции;
- ощутить наличие личностного и ситуативного потенциала для разрешения проблемы"

- а) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
- б) Установление контакта
- в) Выработка и обсуждение вариантов решения

1.24 Определите этап консультирования: "Основные действия консультанта на этом уровне таковы:

- помощь клиенту в выявлении альтернативных вариантов;
- проверка реалистичности представлений клиента;
- анализ последствий осуществления разных решений"

- а) Установление контакта
- б) Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)
- в) Выработка и обсуждение вариантов решения

1.25 В первой фазе второй стадии консультирования (стадии «исповеди» клиента) психолог должен

- а) продемонстрировать отстраненность
- б) больше слушать клиента, не задавая вопросов
- в) задавать как можно больше вопросов

1.26 Возможным случаем отказа от консультирования и необходимостью направления клиента к другим специалистам может быть

- а) клиент является другом консультанта
- б) консультант занят другим клиентом
- в) консультант не знает, как помочь клиенту

1.27 Прием коррекционного воздействия, заключающийся в подведении клиента к пониманию закономерностей, формулированию выводов путем системы удачно поставленных проблемных вопросов, называется

- а) эвристикой
- б) майевтикой
- в) риторикой

1.28 Организация отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценка их результатов, а также предоставление информации о процессе консультирования – это процесс

- а) интерпретации
- б) структурирования
- в) обобщения

1.29 Вывод о наличии и мере выраженности тех или иных психологических особенностей клиента, сформированный в результате психодиагностического обследования, называется

- а) психологическим решением
- б) психологическим прогнозом
- в) психологическим диагнозом

1.30 Желательным во время консультирования является то, чтобы конфликтолог

- а) не давал советы клиенту, предоставляя ему информацию в «нейтральной» форме
- б) активно участвовал в обсуждении проблем
- в) давал советы клиенту

1.31 Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это

- а) реагирование
- б) сопротивление
- в) замещение

1.32 Закрытость пациента процессу терапии, которая вызвана нежеланием заново переживать неприятные чувства, связанные с вытесненными конфликтами, называется

- а) отреагирование
- б) сопротивление
- в) замещение

1.33 Модель консультирования, в основе которой лежит идея гомеостаза, называется

- а) контактной
- б) симптоматической
- в) энергетической

1.34 Процессы изменения содержания сознания человека, обеспечивающие бессознательную компенсацию неспособности контролировать некоторые жизненные ситуации и сигнализирующие о различных психологических проблемах и трудностях человека, — это:

- а) защитные механизмы
- б) интроекция
- в) адаптационный синдром

1.35 Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности. Предложен в 1957 г. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен,

проявляющийся в различных формах агрессивных и враждебных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражительности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности. Опросник дает возможность определить индивидуальные индексы агрессивности, а также враждебности

а) Опросник А. Басса - А. Дарки

б) Диагностика МЛЮ - методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)

в) Опросник К. Томаса

1.36. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим (выделяется восемь типов). Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный (третий тип) и недоверчиво-скептический (четвертый тип). При превышении их уровня 8 баллов (из 16 возможных) высока вероятность конфликтности личности

а) Опросник А. Басса - А. Дарки

б) Диагностика МЛЮ - методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)

в) Опросник К. Томаса

1.37. Наиболее часто применяемые тесты и опросники, позволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности:

Предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Опросник адаптирован Н Гришиной. Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

а) Опросник А. Басса - А. Дарки

б) Диагностика МЛЮ - методика изучения взаимоотношений в малой группе (создана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком)

в) Опросник К. Томаса

1.38. Кульминационная точка консультационного процесса, в которой происходит преодоление болезненной замкнутости личности в отношении существенных для нее сторон бытия (по А.Ф. Копьеву), - это:

а) диалогический прорыв

б) образование реакций

в) проекция

1.39. Лучше, если интервью конфликтолога с клиентом начинается с вступления, заданным вопросом-предложением

а) «Слушаю Вас...»

б) «Что Вы хотите мне сказать?»

в) «Жалуйтесь»

1.40. Модель консультирования, при которой затруднения и конфликты человека рассматриваются как производные от его определенных личностных черт, называется

а) энергетической

б) симптоматической

в) синтетической

1.41. Использование системного подхода к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста позволяет ...

а) Осуществить моделирование процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, выделить основные компоненты изучаемого процесса, их взаимосвязь и конечный результат

б) Представить процесс формирования конфликтологической культуры специалиста как открытую саморазвивающуюся систему в условиях неравновесности, нелинейности, необратимости, как «конфликтогенную образовательную среду»

в) Обеспечить переход от развития конфликтологической культуры к саморазвитию

г) Распределить профессиональные функции между сотрудниками

1.42 Конфликтологическая культура личности заключается ...

а) в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные

б) системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности

в) прогрессирующемсамопроизводстве общественного человека

г) умениях и навыках управления

1.43 Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...

а) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде

б) профессионально-прикладная специфика

в) терпение и владение собой в профессиональном общении

г) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

1.44 Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

а) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтогенных параметров профессиональной среды

б) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях

в) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

г) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтогенной профессиональной среде

1.45 Этика – это...

а) Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу

б) Система этических ценностей, которые признаются человеком

в) Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений

г) Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

1.46 Неконгруэнтная коммуникация - это общение, при котором

а) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

б) наблюдаются согласования между вербальным сообщением и невербальным поведением собеседника

в) наблюдаются расхождения между вербальным сообщением и речевым поведением собеседника

1.47 Неприятие определенной информации, переживаний, решений путем погружения в болезнь, регрессии в поведении к более ранним стадиям возрастного развития как средству и способу защиты от конфликта и реальности называется

а) бегством

б) эмпатией

в) замещением

1.48 Неявная информация, не прозвучавшая прямо, но поданная в подтексте жалобы клиента интонацией, мимикой, жестами, некоторыми высказываниями и другими вербальными и невербальными средствами, это

а) поиск участия

б) разъяснение человеку его психологических трудностей и активизация его внутренних ресурсов

в) скрытое содержание жалобы

1.49 Обнаружение психологом причинно-следственных связей между явлениями, вариантов решения психологических проблем, которые логически вытекают из ситуации, но это не явно для клиента — это вид интерпретации

- а) следствия
- б) вывода
- в) прогноза

1.50 Предположение относительно характера и причин затруднений, которые стоят за особенностями поведения клиента, — это

- а) психосоциальный анамнез
- б) консультативная гипотеза
- в) клинический диагноз

1.51 Процесс диалогического общения, в ходе которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для личностного развития в позитивном направлении, называется

- а) консультативной беседой
- б) идентификацией проблемы
- в) безоценочным отношением к клиенту

1.52 Прямые вопросы консультанта — это вопросы

- а) где тема или проблема выражена открыто
- б) на которые невозможны однозначные, короткие ответы
- в) которые носят отвлеченный характер

1.53 Конфликтолог в процессе работы должен в первую очередь ориентироваться на

- а) цели
- б) интересы
- в) жизненные идеалы и ценности клиента

1.54 Разрыв нежелательной установившейся связи между условным раздражителем и реакцией и замена ее новой - в психологическом консультировании бихевиорального направления, это методы

- а) реагирования
- б) контробусловливания
- в) достижения согласия

1.55 Скрытое содержание жалобы клиента по своему характеру — это содержание

- а) недоговоренное
- б) обобщенное
- в) абстрактное

2. Вопросы в открытой форме

2.1 «Социология» (1908) _____ (автор) ознаменовала собой появление нового направления изучения конфликта - функциональной теории конфликта.

2.2 Проблема конфликта пронизывает все три главные направления творчества выдающегося немецкого социолога _____: социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни.

2.3 Основная задача консультанта _____.

2.4 _____ представляет собой процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.

2.5 Конфликтологическое консультирование полезно тем, что дает клиенту возможность _____.

2.6 Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это _____.

2.7 Совокупность обстоятельств жизни человека, его деятельности и отношений с другими людьми, повлекшая возникновение психологических проблем, — это _____.

2.8 Совокупность психологических трудностей, дисгармоничное состояние, причиняющее человеку страдание, от которого он хотел бы избавиться, — это _____.

2.9 _____ – это средство влияния консультанта на клиента; это средство изменения психологического мира клиента

2.10 Техника _____ позволит клиенту по-иному увидеть свое поведение и поведение окружающих.

2.11 Отражение собственных чувств консультанта – это высказывание консультанта о _____.

2.12 Установление контакта психолога с человеком, обратившимся за помощью, и достижение обоюдного доверия, — это _____.

2.13 Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется _____.

2.14 _____ - это процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной или проблемной ситуации.

2.15 Предметом внимания конфликтологов являются в основном два варианта взаимодействия в конфликте – _____, направленное на достижение собственных целей за счет партнера, и _____, основанное на попытках договориться.

2.16 _____ воздействия (влияния) становятся мотивы партнера, его ценности, представления о сложившейся ситуации, его эмоциональные состояния и т. д.

2.17 _____ - это специально организованная беседа конфликтолога с клиентом (представителем школьной администрации, учителем, родителем или учащимся) для разъяснения отдельного вопроса, анализа проблемы и выработки советов или рекомендаций по их решению или регулированию.

2.18 Под _____ личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

2.19 В ряду _____ качеств личности психолога-консультанта отмечаются такие качества, как самокритичность, которая позволяет адекватно воспринимать окружающих людей, проницательность, эмоциональная уравновешенность, терпимость к разным людям, их проблемам, позитивный взгляд на себя и на жизнь, готовность к постоянному, интенсивному общению, к непредсказуемым результатам деятельности.

2.20 _____ консультации проводятся в том случае, когда разговор имеет отношение лишь к данной семье, данному человеку или когда именно эта форма работы может принести успех. Участники разговора взаимно заинтересованы в том, чтобы достичь взаимопонимания, обсудить проблемы в атмосфере открытости, доверия.

Индивидуальное консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

2.21 _____ консультации возможны лишь с клиентами, имеющими сходные проблемы и выразившими желание работать в группе. Они организуются после предварительных индивидуальных консультаций с каждым из потенциальных членов будущей группы

Индивидуальное консультирование

Групповое консультирование

Практикумы и тренинги

2.22 _____ диагностика - это совокупность методов, посредством которых консультант собирает информацию о состоянии клиентской организации.

3. Вопросы на установление последовательности

3.1 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

3.2 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

3.3 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

3.4 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

3.5 Установите последовательность:

Этапы консультирования (процедуры)

а) Изложение клиентом своей проблемы

б) Дискуссия

в) Выработка и обсуждение вариантов решения.

г) Принятие решения

д) Реализация, выход из консультирования

е) Установление контакта.

3.6 Установите последовательность

В эффективной реализации конфронтации Е.В. Сидоренко различает следующие стадии:

а) усиление послания (в случае неэффективности первой попытки); выражение пожелания или просьбы;

б) назначение санкций;

в) реализация санкций;

г) сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера

3.7 Установите последовательность.

Чтобы увидеть клиента и его жизненную ситуацию многоаспектно, наиболее приближенно к реальности, необходимо:

а) сопоставить полученную информацию;

б) проанализировать совпадающие ответы;

в) продумать расходящиеся и противоречивые мнения;

г) выяснить причины противоречивых мнений.

д) собрать социально-психологическую информацию о клиенте у нескольких людей, хорошо его знающих

3.8 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

3.9 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

3.10 Расположите психологические теории в хронологической последовательности их появления

- а) Бихевиоризм
- б) Когнитивная психология
- в) Гуманистическая психология

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Соотнесите название психологической теории и ее автора

а) Трансактный анализ	1) Р. Ассаджиоли
б) Психосинтез	2) Э. Берн
в) Интеракционизм	3) А. Голднер

4.2 Установите соответствие:

Основание, то есть причина борьбы слоев "Я", "Оно" и "Сверх-Я", имеет чисто номинативный характер, и его вычленение зависит не столько от конкретного клинического случая, сколько от принадлежности к школе.

1. У З. Фрейда

2. У А. Адлера

3. У Г. Юнга

а) это либидо против цензуры,

б) это стремление к власти против чувства неполноценности,

в) это архетипическое против ситуативного

4.3 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

4.4 Установите соответствие:

Виды консультативной работы

1) По признаку затрачиваемого времени:

2) По признаку содержания консультации:

а) краткосрочное консультирование (одно- или двухразовое посещение клиентом школьного психолога);

б) долгосрочное консультирование (консультативная работа с клиентом в течение нескольких месяцев с некоторой периодичностью).

в) психолого-педагогическое консультирование

г) психологическое консультирование

д) социально-психологическое консультирование;

е) психодиагностическое консультирование

ж) медико-психологическое консультирование

4.5 Установите соответствие:

Позиции психолога в ходе консультации

1) Психолог - нейтральный советчик.

2) Психолог-программист.

3) Психолог-слушатель.

4) Психолог-«катализатор».

а) В этом случае психолог выслушивает клиента, задает дополнительные вопросы и в конце беседы, основываясь на профессиональных знаниях, опыте и интуиции, высказывает совет или рекомендацию.

б) После рассказа клиента психолог разрабатывает программу возможных способов воздействия на самого клиента или его проблемную ситуацию с целью изменения его отношений или регулирования ситуации в целом

в) Иногда на консультацию приходят «просто поговорить с хорошим и умным человеком». По существу, разговор клиента с психологом, настроенным открыто и гуманно к своему собеседнику, - психологическая и коммуникативная ценность для клиента и имеет для него несомненную пользу.

г) Ненасильственно, не применяя нажим или давление, искусно и незаметно для самого клиента консультанту необходимо «запустить процесс»: создать толчок к активизации его отношения к ситуации, к началу его деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни

4.6 Установите соответствие:

Техники конфликтологического консультирования

1) Поощрение

2) Пересказ

3) Уточнение

а) Консультант должен поощрять выражение чувств. Только работая с чувствами можно достичь конструктивных перемен.

б) Иногда в состоянии стресса или кризиса люди понимают не все из того, что им говорится, потому что они находятся в состоянии отрицания или подавленности.

Консультант должен без колебаний повторить информацию.

в) Консультанту следует уточнять либо то, что сказал пациент (например, «Вы хотите сказать, что ...?»)

4.7 Установите соответствие:

Этапы консультирования:

1) Установление контакта.

2) Изложение клиентом своей проблемы

3) Дискуссия

4) Выработка и обсуждение вариантов решения.

5) Принятие решения

б) Реализация, выход из консультирования

а) Конфликтолог должен создать доверительную обстановку, снять первую агрессию (если таковая наблюдается), передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (с помощью, например, одобрительной улыбки, заинтересованного выражения глаз, мягких жестов);

б) ориентация в проблеме. На этом этапе происходит прием и передача информации.

в) выявление вопросов для обсуждения. На этом этапе проводится обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны.

г) Чрезвычайно значимым является достижение клиентом способности различать свои действительные интересы и заявленные позиции, то есть, средства, которыми ему не удаётся решить проблему. Такой подход избавляет клиента от чувства безысходности и переводит работу в русло анализа и выбора наилучшего варианта решения.

д) выбор клиентом наилучшего решения проблемы; помощь клиенту, при необходимости, в разработке плана действий после встречи со специалистом.

е) Перед обычными формами прощания стоит поблагодарить клиента за доверие и искренность, за партнерство в трудном деле, выразить надежду, что встреча не прошла даром и что в дальнейшем клиент будет в состоянии самостоятельно справляться с жизненными проблемами цивилизованными методами.

4.8 Установите соответствие:

Этапы конфликтологического консультирования (на примере семейного консультирования)

Этапы конфликтологического консультирования	Описание этапов конфликтологического консультирования
1) Установление контакта и присоединение консультанта к клиентам.	а) Иногда клиенты нуждаются в действиях, помогающих им обрести уверенность при освоении новых шаблонов поведения. Они могут получить от

	консультанта какое-нибудь домашнее задание и приглашение прийти на повторную консультацию спустя какое-то время для обсуждения полученных результатов.
2) Сбор информации о проблеме клиента с использованием приемов метамоделирования и терапевтических метафор.	б) Консультант предлагает членам семьи представить себя в сходной ситуации через 5-10 лет и исследовать свое состояние.
3) Обсуждение контракта.	в) С участниками консультирования обсуждают положительные и отрицательные стороны сложившихся стереотипов поведения, например, с помощью таких вопросов: «Что, по вашему мнению, самое плохое в сложившихся обстоятельствах?», «Что самое хорошее в обсуждаемой ситуации?»
4) Уточнение проблемы клиента с целью максимальной ее субъективизации и определение ресурсов семьи в целом и каждого ее члена в отдельности.	г) «Как раньше вы справлялись с трудностями, что вам помогало?», «В каких ситуациях вы были сильными, как вы использовали свою силу?».
5) Проведение собственно консультации.	д) Эта часть семейного консультирования признается многими специалистами как одна из самых важных. Обсуждается распределение ответственности: консультант обычно отвечает за условия безопасности семейного консультирования и технологии доступа к разрешению проблемы клиента, а последний — за собственную активность, искренность, желание изменить свое ролевое поведение и др.
6) «Экологическая проверка»	е) Субъективизации психотерапевтической цели способствуют такие вопросы: «Чего вы хотите?», «Какого результата вы хотите достигнуть?», «Пожалуйста, попробуйте сказать об этом без отрицательной частицы "не", терминами положительного результата».
7) «Страхование результата».	ж) Достигается с помощью соблюдения конструктивной дистанции, помогающей оптимальному общению, приемов мимезиса, синхронизации дыхания консультанта и «заявителя» проблемы, использования предикатов речи, отражающих доминирующую репрезентативную систему того, кто сообщает о семейной проблеме

4.9 Установите соответствие

Принципы консультирования в школе

1. Принцип конфиденциальности.
2. Принцип нейтральности и открытости.
3. Принцип персонифицированности.

а) Консультирование в школе отличается от аналогичного в независимом относительно школы психологическом центре прежде всего положением психолога и его клиентов в

структуре школьных отношений: психолог включен в педагогический коллектив, учителя хорошо знают друг друга, родители и школьники общаются между собой. В связи с этим школьный психолог должен быть предельно требовательным к самому себе и осторожным в плане «утечки информации»

б) Готовясь к запланированной консультации и собирая в школе социально-психологическую информацию о своем клиенте, психолог должен выработать в себе нейтральное и открытое отношение к нему.

в) Форма консультационной беседы, ее продолжительность, манера психолога вести беседу, разработанные в ходе последней советы и рекомендации - все эти составляющие психологической консультации в значительной степени зависят от клиента.

Консультативный процесс должен быть максимально приближен к клиенту и обращен, направлен на решение его проблемы.

4.10 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

4.11 Установите соответствие

1. Контактное («очное») консультирование.

2. Дистантное (заочное) консультирование

а) Для контактного консультирования характерно то, что консультант встречается с клиентом, и между ними происходит беседа.

б) Оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности

в) Общение с клиентом по телефону или посредством переписки

г) Общение происходит по телефону или по переписке.

4.12 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

4.13 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

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.

Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем

работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Ситуационная задача №2.

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации?

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких

промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Ситуационная задача № 3

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации?)

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Заработная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее

помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Ситуационная задача № 4

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы: — Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; — убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); — излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы

директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Ситуационная задача № 5

Проанализируйте интенсивность межличностного давления и терапевтический эффект нижеприведенных интервенций консультанта. Предложите свой вариант продолжения беседы

Диалог:

Конс.: О чем Вы сейчас думаете?

Кл.: Я думаю о том, что я должен сейчас сказать.

Конс.:

Гм... (Мягко, внимательно).

Вы не уверены, о чем Вы хотите говорить, да?

Ну, просто расскажите мне, что для Вас сейчас самое важное.

Назовите мне несколько тем, которые у Вас сейчас на уме.

Расскажите мне, как Вы ощущаете эту неуверенность.

Вы осознаете, насколько Вам нужно отдалиться от себя, чтобы сформулировать такое суждение?

То, что Вы пытаетесь заранее спланировать, о чем Вы будете говорить, не дает Вам быть с тем, о чем Вы рассказываете.

Вы боитесь того, куда Вас могут увести Ваши мысли, и поэтому Вы стараетесь очень осторожно выбирать тему. Я думаю, пришло время рискнуть и подойти к чему-то неприятному. Как Вам кажется? Очень важно, что Вы рассказали о том, что с Вами в данный момент происходит. Если бы Вы этого не сделали, то в нашем разговоре не было бы никакого толка.

Ситуационная задача № 6

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В рабочей группе проектного бюро Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в бюро. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны

Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки. Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Ситуационная задача № 7

Проанализируйте, на каком уровне контакта (по Дж. Бьюдженталю) находится клиентка в нижеприведенном диалоге с консультантом:

Конс.: Может быть Вы побольше расскажете о вашей жизни с отцом?

Кл.: Лучше не стоит. Как бы то ни было, сейчас уже все позади.

Конс.: Вы говорите так, как будто еще не все позади.

Кл.: Что было, то было, и нет смысла подробно останавливаться на этом.

Конс.: Вы на самом деле хотите отбросить все это?

Кл.: Да. Мне бы больше хотелось поговорить с Вами о том, что мне делать с сыном. В последнее время он какой-то странный, и я ...

Ситуационная задача № 8

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так

как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все.

Ситуационная задача № 9

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как конфликтолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

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

Ситуационная задача № 10

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Ситуационная задача № 11

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана. Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

Ситуационная задача № 12

Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог может начать беседу с родительницей так: «Я понимаю вас, говорить сейчас трудно, да и не знаешь, с чего следует начать свой рассказ. Давайте на минуту забудем, что мы с вами находимся в психологическом кабинете. Вы часто бываете, например, у врача? Обычно вы рассказываете ему, что вас беспокоит, что у вас болит. Расскажите мне, пожалуйста, что вас беспокоит? Что вызывает вашу тревогу? О чем вы переживаете? Старайтесь говорить именно то, что чувствуете. Я слушаю вас ...»

- 1) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- 2) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- 3) «Прием человечка»
- 4) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

Ситуационная задача № 13

Укажите прием, который использует консультант

Опытный психолог говорит с учителем: «У нас с вами - профессиональная беседа. Я специалист в области психологии, вы - педагог-профессионал. Мы разберемся с вами в вашей проблеме, я постараюсь помочь вам, применяя свои профессиональные знания и опыт. Разумеется, все, что будет сказано в этом кабинете, останется между нами. Как профессионал, я соблюдаю принцип конфиденциальности»

- 1) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- 2) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- 3) «Прием человечка»
- 4) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

Ситуационная задача № 14

Укажите прием, который использует консультант

Психолог консультирует подростка: «Конечно, я понимаю, как трудно вообще-то говорить о себе. Давай не будем говорить именно о твоих делах. Вот смотри, я нарисовал на листке человека. Этот парень - твой ровесник. Давай поговорим о нем. Что бы ты мог о нем рассказать? Какие у него проблемы? Что у него получается и что не получается? Есть у него друзья? Что ему нравится в его жизни и что не нравится? И вообще чего он хочет?»

- 1) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- 2) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- 3) «Прием человечка»
- 4) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

Ситуационная задача № 15

На приеме у психолога грустная старшеклассница. Психолог начинает беседу: «Я чувствую, что ты сегодня расстроена. Опиши мне, пожалуйста, свои переживания последних дней. Что тебя так огорчило? Я буду внимательно слушать и обязательно постараюсь тебя понять»

- 1) Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом
- 2) Установка на проведение профессионального и конфиденциального обсуждения проблемы
- 3) «Прием человечка»
- 4) Установка на доверительное общение и взаимопонимание

Ситуационная задача № 16.

В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Задание: Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

Ситуационная задача № 17.

Нина Александровна работает в отделе охраны торгово-развлекательного центра с графиком сутки через трое. Все четверо сотрудницы женщины пенсионного возраста. С одной из них, Верой Андреевной, постоянно возникают проблемы: неубранная комната, хамство и скандалы, постоянные жалобы и доносы начальству и прочее. Остальные женщины работать с ней категорически не желают и не раз подходили с этой проблемой и к самой работнице, и к директору. Вера Андреевна ответила лишь хамством и угрозами на претензии женщин. Директор сначала отнекивался и не желал решать проблему и разговаривать с Верой Андреевной, надеясь, что сотрудницы сами разберутся между собой. Но потом, когда в очередной раз с жалобой пришли сотрудницы, сказал: "Пишите заявления — уволью немедленно без разговоров".

Женщинам стало жалко коллегу. Они надеялись, что директор примет меры, но не такие жестко радикальные. Они в недоумении, что им делать. Они вовсе не хотят, чтобы Вера Андреевна лишилась работы, т.к. на одну пенсию прожить тяжело. Они хотят, чтобы та стала толерантна в общении, опрятна и добросовестно относилась к обязанностям.

Работницы отдела охраны обратились за советом к вам – психологу организации.

Задание: Проанализируйте ситуацию. Каково будет содержание вашей беседы с женщинами.

Ситуационная задача № 18.

К вам за помощью обратилась Ольга - работник известной рекламной фирмы, работающая на данном месте 3 года. Начальство её считает ответственным и добросовестным работником, своевременно выполняющим все задания. Однако её коллеги (коллектив из 9 человек, 4 мужчин и 5 женщин, примерно одинакового возраста) на протяжении совместной трехлетней работы на фирме в упор не замечают девушку, не обращают внимания на её идеи, замечания и просьбы, ей так же достается самая тяжелая работа. Против Ольги образовалась «коалиция» из сотрудников по инициативе женской половины коллектива.

Одна из сотрудниц, как показалось Ольге, расположена к ней дружелюбно. Но эта сотрудница аутсайдер в коллективе и сама боится выступить в её защиту, чтобы не навлечь гнев других сотрудниц на себя. Все попытки наладить отношения с коллегами оказались провальными. Ольгу это очень беспокоит, и она даже готова уволиться работы,

однако большая заработная плата удерживает её от принятия такого решения, т.к. у неё маленький ребенок, с мужем уже как два года в разводе.

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы: Как вы считаете, с чем может быть связано такое отношение коллег? Как Ольге завоевать расположение коллег или что необходимо предпринять для разрешения данной проблемы?

Ситуационная задача № 19.

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

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

Выбор обоснуйте.

Ситуационная задача № 20.

Два друга Петр и Павел (возраст 48 и 47 лет соответственно), дружат тридцать лет. Оба отучились на одну и ту же военную профессию, но по разным специальностям. По окончании вуза Петр через год был переведен в свой родной город Севастополь, работать по специальности на руководящую должность. В этот момент Павел обратился к Петру с просьбой помочь ему после окончания вуза по распределению попасть работать в Севастополь, в котором женился, как и Петр. У Павла рождается ребенок. Он просит друга стать его крестным отцом.

По истечении четырех лет Павел предлагает Петру перевестись на предприятие, на котором он работает на равноценную по статусу должность. Петр сначала не соглашается, т.к. специальность и специфика работы отличается. К тому же оба интуитивно чувствуют, что на почве работы могут ухудшиться их отношения, ибо эти должности по функциональным обязанностям пересекаются. Но Павел уговаривает Петра, обещая помочь ему разобраться. Подумать. Поразмыслив, Петр согласился. Он очень быстро освоился на новом месте и был отмечен руководством, в короткий срок дорос до заместителя директора предприятия.

Будучи на должности заместителя директора, Петр узнает, что должность Павла подлежит сокращению. Эту информацию он передает другу. По своим связям Петр узнает о вакансии руководителя в вышестоящей организации и вносит предложение кандидатуру Павла на рассмотрение в министерство. Он уговаривает Павла перейти на эту должность. Павел соглашается и в результате занимает должность более высокую, чем у Петра.

Однако у Павла не получается найти общий язык с коллегами в вышестоящей организации и подстроиться под их стиль работы. Ему приходится работать больше и дольше, чтобы соответствовать должности. В это же время у него начинаются проблемы в семейной жизни. Так получилось, что и должность, с которой он в свое время ушел, так и не сократили. Павел начинает во всех своих неудачах винить Петра. Последний разговор

между друзьями произошел на повышенных тонах и очень эмоционально. После этого друзья прекратили общение.

Петр тяжело переживает этот разрыв с другом и не хочет его терять. Но он не знает, каким образом разрешить сложившуюся конфликтную ситуацию.

Задание: Проанализируйте ситуацию и предложите Петру варианты решения ситуации.

Ситуационная задача № 21.

На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания.

Однажды начальница отдела, в котором работала сотрудница А (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила ей тоном, не терпящим возражений, что она должна будет замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Сотрудница А в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а ей нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем ее начальница хорошо знала.

Начальница отдела доложила об отказе руководителю организации. Сотрудницу А по селектору вызвали «на ковер», и она решительно направилась защищаться и отстаивать свои интересы. Но...войдя в кабинет, она увидела глаза человека, совершенно не собиравшегося на нее нападать. После доброжелательного приветствия руководительница обратилась к сотруднице А со следующими словами: «Я понимаю, что у тебя уважительная причина. Но ты лучше других знаешь тот участок, на котором работала раньше, а новому человеку сразу освоиться будет нелегко. Я считаю, что ты там справишься лучше других, а часы работы можешь перенести по своему усмотрению.» Сотруднице А не оставалось ничего другого, как согласиться.

Задание: Дайте конфликтологический анализ приведенной истории. Предложите примерный алгоритм построение консультативной беседы.

Ситуационная задача № 22.

Служащий одной фирмы совершил ошибку, которая принесла фирме убыток в 5 миллионов рублей. Когда его вызвал к себе управляющий, ему было ясно, для чего: конечно, чтобы сообщить о его увольнении. Но управляющий сообщил служащему о принятом решении повысить ему заработную плату. Служащий от неожиданности потерял дар речи. Он никак не мог понять смысл услышанного. Тогда управляющий пояснил: «Надеюсь, что впредь вы не будете делать подобных оплошностей. На ошибках учатся. Будем считать, что ваша учеба обошлась фирме в 5 млн. рублей. Мы не можем позволить себе выбрасывать за ворота работников, на обучение которых потратили такую сумму».

Задание: Дайте конфликтологический анализ приведенной истории.

Ситуационная задача № 23.

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки.

Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник не способен выполнять обязанности по должности. Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и в категоричной форме требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт.

Задание: Проведите конфликтологический анализ следующей ситуации. Предложите примерный алгоритм построение консультативной беседы.

Ситуационная задача № 24.

Между заместителем руководителя среднего уровня и линейным руководителем осложнились отношения в связи с тем, что из-за неудовлетворительных коммуникаций на

соответствующем уровне управления в организации возникла предпосылка срыва важного мероприятия.

Заместитель руководителя, в обязанности которого входит определение графика и осуществление контроля за проведением подобных мероприятий, в беседе с линейным руководителем за несколько дней до указанного мероприятия выясняет, что сроки его проведения линейным руководителем не установлены. В ходе этой же беседы линейный руководитель предлагает сроки проведения мероприятия, а заместитель высказывает ему свое недовольство в не совсем корректной форме.

Линейный руководитель в инициативной беседе с руководителем среднего уровня (своим непосредственным начальником), признав в общем свой просчет в сложившейся ситуации, обратил внимание и на то, что эта ситуация стала следствием того, что заместитель не акцентировал внимание на приближающихся сроках проведения указанных мероприятий на очередном совещании.

Руководитель среднего уровня рекомендовал своему подчиненному более внимательно следить за графиками проведения подобных мероприятий и более тесно контактировать по этим вопросам с соответствующими должностными лицами. На очередном совещании руководитель среднего уровня в форме безликой критики акцентировал внимание на сложившейся ситуации.

Задание: Проанализируйте действия всех участников сложившейся ситуации. Является ли она конфликтом? Выявите в ней конфликтные ситуации. Спрогнозируйте отношения между участниками ситуации после совещания. Уместна ли была критика на совещании?

Ситуационная задача № 25.

Начальник систематически просит сотрудницу сходить в рабочее время в магазин, аптеку, подать кофе, выполнить еще что-либо не по служебным обязанностям. Сделать это нетрудно, однако сотрудница ощущает себя униженной, не решаясь отказаться из-за боязни попасть в немилость.

Вопросы: Как в данной ситуации должна вести себя сотрудница? Какие варианты вы видите?

Ситуационная задача № 26.

В одну из организаций на конкурсной основе был принят высококвалифицированный специалист. При приеме на работу контракт не был подписан. Оклад удовлетворял сотрудника, однако нечетко был оговорен принцип дальнейшего повышения оплаты труда. С течением времени нагрузка существенно возросла, а ожидаемого повышения не следовало. У сотрудника начали проявляться признаки недовольства, которые сначала вызвали у администрации недоумение, а затем раздражение. Дело кончилось его увольнением. В результате налицо потери для обеих сторон: для организации – это затраты на поиск работника на рынке труда, потеря времени, угроза для конфиденциальной информации об организации; для сотрудника – эмоциональные материальные издержки и временные потери.

Вопросы: Каковы причины конфликта? Дайте рекомендации по прогнозированию подобных ситуаций.

Ситуационная задача № 27.

Сотрудница М. работает в офисе одной из компаний. Она – открытый, жизнерадостный и активный человек, к ее мнению прислушиваются коллеги. Ее коллега В. работает вместе с ней. Он также авторитетен и всегда с пониманием относится к желаниям и нуждам ближнего. Все, кто его знает, отзываются о нем как о замечательном человеке. Однако М. уже несколько раз наталкивалась на непонимание со стороны В., долгое время это не мешало им работать вместе, но мелочи, из-за которых возникали споры, все накапливались, в отношения между М. и В. стали приобретать все более конфликтный характер. В. начал посмеиваться над М. и придирается к ней. М. отвечала тем же,

высказывая свое мнение. Со всеми, кто приходил в отдел, В. разговаривал ровно, охотно и добродушно, и лишь М. была исключением. Он постоянно подчеркивал, что все коллеги видят в нем хорошего, дружелюбного человека, а то время как М. обижается на него по абсолютно непонятной причине. Если В. и М. оставались в помещении вдвоем, он вел себя неприветливо, демонстративно не разговаривал или хамски издевался над ней. Напротив же, в присутствии коллег он становился самой любезностью, отвечая на ее упреки вежливым молчанием. В результате М. никто не верил, когда она пыталась рассказать правду. Более того, ее подруги, ослепленные обаятельностью В., сами стали упрекать М. в несправедливости. У М. начался тяжелый кризис, и она действительно начала вести себя вызывающе. Спустя некоторое время она решила сменить работу. Но депрессивное состояние продолжалось еще несколько лет.

Определите тип конфликта. Каковы особенности характеров каждого субъекта конфликта? В чем ошибка сотрудницы М.? Каковы стратегии участников конфликта? Как разрешить подобную ситуацию?

Ситуационная задача № 28.

В организацию после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист-бухгалтер. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых бухгалтеров, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, молодой специалист всякий раз встречает нежелание отвечать и ощущать напряжение в отношениях. Старожилы чувствуют себя уязвленными, а возможно, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением. По словам нового работника, у него возникает неприязнь и ответное желание дать отпор по любому поводу.

Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто стал виновником конфликта? Какие варианты разрешения проблемы вы видите?

Ситуационная задача № 29.

В одной организации молодой руководитель, желая получить рекламу своей фирмы, дал интервью корреспонденту газеты. После выхода в свет материалов оказалось, что там существуют искажения, которые могут нанести ущерб имиджу фирмы. При встрече с журналистом тот показал записи, сделанные во время интервью, и не пожелал признать свои ошибки.

Какие ошибки совершил руководитель? Как спрогнозировать подобную ситуацию? Что бы вы порекомендовали руководителю для разрешения подобной проблемы?

Ситуационная задача № 30.

В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге.

Вопросы: Как следует поступить женщинам в данной ситуации? Постройте алгоритм беседы с каждой из сотрудниц.

Шкала оценивания решения ситуационных 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.