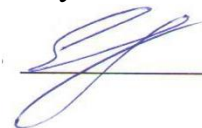


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 14.03.2023 12:02:08
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

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

Способы минимизации недоверия в переговорах
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема 1. «Переговоры как важнейшая составная часть делового общения» Ситуационная задача № 1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать конспект лекции по теме «Переговоры как важнейшая составная часть делового общения». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Тема 2. «Коммуникативные и перцептивные барьеры, способствующие установлению недоверия в ходе ведения переговоров» Ситуационная задача № 2

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

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

Тема 3. «Установление доверительных отношений в ходе переговоров. Основные приемы и методы» Ситуационная задача № 3

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Ваш коллега, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель

попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

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

Тема № 4 «Техники ведения переговоров»

Ситуационная задача №4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать конспект лекции по теме «Техники ведения переговоров». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Тема 5.«Выявление реальных целей партнеров по переговорам и управление манипулятивными атаками»

Ситуационная задача № 5

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

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

Тема 6. «Личность переговорщика. Качества, способствующие установлению доверительных отношений с партнером»

Ситуационная задача № 6

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. В вашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта

женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно.

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

Тема №7. «Основные способы минимизации недоверия и снятия напряженности в отношениях с партнером»

Ситуационная задача № 7

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

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

Шкала оценивания: 5 – балльная.

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

5 решения

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема № 1 «Переговоры как важнейшая составная часть делового общения»

1. Переговоры – это...

а) коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения;

б) взаимодействие людей в группе;

в) общение обучающихся в группе.

2. Информация в общении передается:

а) с помощью знаковых систем;

б) с помощью невербальных сигналов;

в) с помощью паралингвистических средств;

г) все варианты верны.

3. Невербальное общение – общение с помощью:

а) конфликта;

б) фонетических знаков;

в) мимики, жестов, телесных контактов.

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

а) коммуникативная;

б) перцептивная;

в) интерактивная.

5. Сторона общения связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие:

а) коммуникативная;

б) перцептивная;

в) интерактивная.

6. Контроль знаний обучающихся предполагает....

1. модель, образ желаемого результата действия; процесс сравнения этого образа и реального действия и принятие решения о продолжении или коррекции действия.

2. сравнение результатов с идеальным вариантом, выводы.

3. проверка знаний обучающихся.

7. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

8. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые _____ психики индивида, закрепленные и _____ в структуре _____ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

9. Психологическое консультирование: ...

10. Предмет психологии: ...

11. Переговоры - это...

1) процесс достижения соглашения, являются наиболее существенным звеном в разрешении социального конфликта;

2) процесс учебной деятельности;

3) позиции конфликтующих сторон.

12. Причина конфликта – это:

1) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

2) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

3) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

13. Межличностные отношения - ...

1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;

2) отношения между товарищами по работе;

3) семейные отношения.

14. Инцидент – это:

1) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

2) истинная причина конфликта;

3) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

15. Заполните пробелы и выскажите свою точку зрения: «Каждая высшая психическая функция появляется на сцене дважды. Один раз как внешняя, ..., а второй - как внутренняя, ...» (Л.С.Выготский)

Раздел (тема) дисциплины № 2 «Коммуникативные и перцептивные барьеры, способствующие установлению недоверия в ходе ведения переговоров»

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

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия;

г) каузальная атрибуция.

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

а) эффект стереотипизации;

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

3. К коммуникативным барьерам непонимания относятся...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) все ответы верны.

4. Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям;
- б) к самоактуализации;
- в) к социализации;
- г) все варианты верны.

5. Опосредованное общение...

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

6. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- г) мимика.

7. Концентрация внимания предполагает ...

- 1) способность сосредоточиваться на главном
- 2) способность отвлекаться от ненужного в данный момент.
- 3) способность выполнять учебную деятельность.

8. Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

9. Принцип научности означает ...

10. Принцип системности означает

11. Интеграция - это...

1) процесс объединения частей, составных компонентов в целое, социальная интеграция - процесс установления оптимальных связей между относительно самостоятельными социальными объектами;

2) разделение целого объекта на составные компоненты;

3) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор).

12. Конфликт в переводе с латинского означает:

1) столкновение;

2) соглашение;

3) существование.

13. Деловые переговоры – это...

1) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;

2) решение конфликтная ситуация;

3) конфликтные отношения.

14. К приемам изменения и преобразования человеком своих представлений относятся:...

1) изменение величины объектов в сторону преувеличения (гипербола) или преуменьшения по сравнению с действительным;

2) соединение в своем воображении вычлененных из разных объектов частей или элементов;

3) воспроизведение образов предметов, сохраненных в памяти.

Тема № 3 «Установление доверительных отношений в ходе переговоров. Основные приемы и методы»

1. Укажите способы рефлексивного слушания...

а) выяснение, перефразирование, резюмирование;

б) чувствование, поиски смысла, пересказ;

в) предположение, выяснение, интерпретация.

2. Определите суть приема «выяснение»...

а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;

б) демонстрация собеседнику непонимания;

в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

3. Определите суть приема «перефразирование»...

а) пересказ мысли собеседника своими словами;

б) «расшифровывание» мысли собеседника;

в) определение точности понимания смысла.

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

а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;

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

5. Дайте определение экспрессивной функции общения

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

6. Дайте определение следующей функции общения: социальный контроль

- а) регламентация поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

7. Дайте определение такой функций общения, как социализации

- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- б) регламентация поведения и деятельности;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

8. Дайте определение «Я-концепции»...

- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
- б) совокупность факторов, составляющих личность;
- в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

9. Назовите составляющие «Я-концепции»...

- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
- б) деятельная, психологическая, педагогическая;
- в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

10. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

11. Термин, наиболее близкий по содержанию понятию «толерантность» - ...

- 1) терпимость;
- 2) доминантность;
- 3) агрессивность.

12. Социальная группа - это...

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

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

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

14. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестикуляции;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

Тема № 4 «Техники ведения переговоров»

1. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестикуляции;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

2. Особенности протекания возрастных кризисов зависят от ...

- 1) темперамента;
- 2) характера;
- 3) воспитания.

3. К зрительным иллюзиям относятся ...

- 1) переоценка вертикальных линий;
- 2) неправильное восприятие величины предмета;
- 3) точное восприятие предмета.

4. Когда человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели свидетельствует о ...

- 1) завышенном уровне притязаний;
- 2) целеустремленности субъекта;
- 3) повышенном уровне тревожности .

5. Черта характера человека, которая проявляется в отношении к собственности ...

- 1) расточительность;

- 2) аккуратность;
- 3) ответственность.

6. Научные знания характеризуются ...

- 1) обобщенностью;
- 2) конкретностью;
- 3) ограниченностью.

7. Словесно-логическая память связана с запоминанием ...

- 1) логики и смысла изложения;
- 2) соответствия между элементами получаемой в словесной форме информации;
- 3) эмоций и чувств, пережитых в прошлом.

8. Проявление реакция тревоги при стрессе ...

1. наблюдается состояния тревоги, настороженности, напряжённости при возникновении неординарной ситуации и, как следствие, мобилизация защитных сил организма.
2. веселое настроение человека.
3. дружеская беседа товарищей.

9. Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при _____ перегрузках, при большой _____ за последствия своих _____ и поступков.

- A. действий
- Б. ответственности.
- С. информационных.

10. Начальная фаза адаптации – это ...

11. Особенности протекания возрастных кризисов зависят от ...

- 1) темперамента;
- 2) характера;
- 3) воспитания.

12. К зрительным иллюзиям относятся ...

- 1) переоценка вертикальных линий;
- 2) неправильное восприятие величины предмета;
- 3) точное восприятие предмета.

13. Когда человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели свидетельствует о ...

- 1) завышенном уровне притязаний;
- 2) целеустремленности субъекта;
- 3) повышенном уровне тревожности.

14. Черта характера человека, которая проявляется в отношении к собственности ...

- 1) расточительность;
- 2) аккуратность;

3) ответственность.

Тема № 5 «Выявление реальных целей партнеров по переговорам и управление манипулятивными атаками»

1. Собеседование – это...

- 1) встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу;
- 2) беседа в учебном заведении;
- 3) беседа в творческом коллективе.

2. Методы словесного обучения: ...

1. рассказ, беседа, объяснение, лекция, учебная дискуссия, чтение научной литературы.
2. беседа преподавателя и обучающегося.
3. лекция преподавателя для студентов.

3. *Метод проблемного обучения* осуществляется ...

1. в процессе постановки и решении учебных проблем через создание проблемных ситуаций.
2. в процессе учебно-образовательного процесса.
3. в процессе дискуссии.

4. *Метод проектов* используется

1. для формирования навыков исследовательской работы.
2. для развития творческих способностей.
3. для воспитания обучающихся.

5. *Метод творческого самовыражения* – это ...

1. метод, который позволяет каждому обучающемуся проявить себя в творчестве.
2. метод воспитания обучающихся.
3. метод развития литературных способностей.

6. Лекция – это ...

1. форма обучения, в процессе которой преподаватель сообщает обучающимся новый учебный материал.
2. форма воспитания обучающихся.
3. форма интеллектуального развития.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
---	---

2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

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

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

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это

11. Научные знания характеризуются ...

- 1) обобщенностью;
- 2) конкретностью;
- 3) ограниченностью.

12. Словесно-логическая память связана с запоминанием ...

- 1) логики и смысла изложения;
- 2) соответствия между элементами получаемой в словесной форме информации;
- 3) эмоций и чувств, пережитых в прошлом.

13. Проявление реакция тревоги при стрессе ...

- 1. наблюдается состояния тревоги, настороженности, напряжённости при возникновении неординарной ситуации и, как следствие, мобилизация защитных сил организма.
- 2. веселое настроение человека.
- 3. дружеская беседа товарищей.

14. Установите последовательность:

Информационный стресс – вид стресса, который возникает при _____ перегрузках, при большой _____ за последствия своих _____ и поступков.

- А. действий
- Б. ответственности.
- С. информационных.

Тема № 6 «Личность переговорщика. Качества, способствующие установлению доверительных отношений с партнером»

1. Личность - это...

- 1) субъект познания и активного преобразования материального мира, общества и самого себя;
- 2) индивидуальные черты характера;

3) система устойчивых качеств характера.

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

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

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

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

4. Для подготовки к развернутой беседе ...

- 1. студенты готовят доклады по заранее предложенной тематике, формируются навыки научной, творческой работы.
- 2. студенты готовятся к докладу на самом занятии.
- 3. студенты отвечают экспромтом.

5. Семинар - пресс-конференция - ...

- 1. вид семинарского занятия, в ходе которого преподаватель предварительно поручает студентам подготовить доклады, затем каждый студент задает докладчику вопрос, на который он должен ответить.
- 2. вид семинарского занятия для развития творческих способностей.
- 3. занятие для воспитания характера.

6. Семинар-коллоквиум...

- 1. форма проверки и оценивания знаний обучающихся, как правило, представляет собой мини-экзамен, проводимый в середине семестра.
- 2. вид семинарского занятия в форме конференции.
- 3. занятие для воспитания настойчивости и целеустремленности.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Воображение – это	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путем переработки материала восприятия и

	представлений, полученных в предшествующем опыте.
3. Потребность- это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

8. Установите последовательность:

Психологи-гуманисты _____ считали, что источником творчества является _____. По мнению А. Маслоу – это потребность в _____, реализации своих способностей и возможностей.

А. самоактуализации.

Б. Г. Олпорт, А. Маслоу.

В. мотив личностного роста

9. Психические процессы – это

10. Психические состояния – это

11. Идентификация - это ...

1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.

2. эмоции, чувства.

3. особенность темперамента.

12. Переговоры - это ...

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

2) процесс эффективного общения людей;

3) процесс общения людей в группе.

13. Причина конфликта – это...

а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

в) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

14. Конфликт в организации – это:

1) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

2) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

3) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками.

Тема № 7 «Основные способы минимизации недоверия и снятия напряженности в отношениях с партнером»

1. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...
- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
 - б) из-за профессиональных различий;
 - в) из-за употребления сленговых выражений;
 - г) все варианты верны.
2. Какая из перечисленных дистанций общения будет наибольшей?
- а) Выступление оратора перед аудиторией на митинге по поводу защиты окружающей природы;
 - б) Беседа двух приятелей по поводу результатов вчерашнего футбольного матча и поведения судьёй во время этого матча;
 - в) Разговор жениха и невесты по поводу места и времени медового месяца.
3. Группа – это...
- а) скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей и организации;
 - б) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального (на основе определенных знаков);
 - в) категория, служащая для обозначения временных характеристик.
4. Групповые интересы, групповые потребности, групповые цели, групповые нормы, групповые ценности, групповое мнение в совокупности представляют собой, выберите правильный вариант ответа:
- а) элементарные параметры социальной группы;
 - б) механизмы формирования групповой идентичности;
 - в) основные психологические характеристики группы;
 - г) термины, характеризующие отношения личности и группы.
5. Б.Ф. Поршнев утверждал, что главной психологической характеристикой группы является:
- а) переживания «свой – чужой»;
 - б) наличие «мы - чувства»;
 - в) отсутствие доверия к другим группам;
 - г) рефлексия границы группы.
6. Граница малой группы определяется:
- а) возможностью непосредственных межличностных контактов всех членов группы;
 - б) обладанием всеми ее членами общими ценностями;
 - в) объемом непосредственной памяти человека, т.е. до 9-10 человек.
7. Установите правильную последовательность:

1. Главным условием жизни и	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без
-----------------------------	---------------------------------------

движения коллектива вперед является наличие ...	попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

Проявление сопротивления стрессу: начинается _____ организма и борьба с _____ стресса, или адаптация и _____ к раздражителю.

- А. привыкание
- В. сопротивление
- С. ситуацией

9. Проективные тесты : ...

10. Концепция психического напряжения:

11. Собеседование – это...

- 1) встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу;
- 2) беседа в учебном заведении;
- 3) беседа в творческом коллективе.

12. Методы словесного обучения: ...

1. рассказ, беседа, объяснение, лекция, учебная дискуссия, чтение научной литературы.
2. беседа преподавателя и обучающегося.
3. лекция преподавателя для студентов.

13. Метод проблемного обучения осуществляется ...

1. в процессе постановки и решении учебных проблем через создание проблемных ситуаций.
2. в процессе учебно-образовательного процесса.
3. в процессе дискуссии.

14. Метод проектов используется

1. для формирования навыков исследовательской работы.
2. для развития творческих способностей.
3. для воспитания обучающихся.

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

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

- 5 баллов соответствует оценке «отлично»
- 4 балла соответствует оценке «хорошо»

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»

2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Переговоры – это...

- 1) коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения;
- 2) взаимодействие людей в группе;
- 3) общение обучающихся в группе.

1.2. Информация в общении передается:

- а) с помощью знаковых систем;
- б) с помощью невербальных сигналов;
- в) с помощью паралингвистических средств;
- г) все варианты верны.

1.3. Невербальное общение – общение с помощью:

- а) конфликта;
- б) фонетических знаков;
- в) мимики, жестов, телесных контактов.

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

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

1.5. Сторона общения связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействие:

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

1.6. Контроль знаний обучающихся предполагает....

1. модель, образ желаемого результата действия; процесс сравнения этого образа и реального действия и принятие решения о продолжении или коррекции действия.
2. сравнение результатов с идеальным вариантом, выводы.
3. проверка знаний обучающихся.

1.7 Переговоры - это...

- 1) процесс достижения соглашения, являются наиболее существенным звеном в разрешении социального конфликта;
- 2) процесс учебной деятельности;
- 3) позиции конфликтующих сторон.

1.8 Причина конфликта – это:

- 1) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 2) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 3) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

1.9 Причина конфликта – это:

- 1) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 2) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 3) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

1.10 Межличностные отношения - ...

- 1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;
- 2) отношения между товарищами по работе;
- 3) семейные отношения.

1.11 Инцидент – это:

- 1) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- 2) истинная причина конфликта;
- 3) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

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

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) каузальная атрибуция.

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

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

1.14 К коммуникативным барьерам непонимания относятся...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) все ответы верны.

1.15 Коммуникационная изоляция личности приводит...

- а) к психическим деформациям;

- б) к самоактуализации;
- в) к социализации;
- г) все варианты верны.

1. 16 Опосредованное общение...

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

1.17. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- г) мимика.

1.18 Концентрация внимания предполагает ...

- 1) способность сосредотачиваться на главном
- 2) способность отвлекаться от ненужного в данный момент.
- 3) способность выполнять учебную деятельность.

1.19. Интеграция - это...

- 1) процесс объединения частей, составных компонентов в целое, социальная интеграция - процесс установления оптимальных связей между относительно самостоятельными социальными объектами;
- 2) разделение целого объекта на составные компоненты;
- 3) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор).

1.20. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) столкновение;
- 2) соглашение;
- 3) существование.

1.21. Деловые переговоры – это...

- 1) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;
- 2) решение конфликтная ситуация;
- 3) конфликтные отношения.

1.22. К приемам изменения и преобразования человеком своих представлений относятся:...

- 1) изменение величины объектов в сторону преувеличения (гипербола) или преуменьшения по сравнению с действительным;
- 2) соединение в своем воображении вычлененных из разных объектов частей или элементов;
- 3) воспроизведение образов предметов, сохраненных в памяти.

1.23 Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

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

1.24. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

1.25. Социальный контроль включает в себя

- а) регламентацию поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

1.26 Социализация включает в себя ...

- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- б) регламентация поведения и деятельности;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

1.27 Организация Объединенных Наций (ООН) - это ...

- 1) организация, созданная для развития экономических отношений между странами;
- 2) международная организация, созданная для поддержания и укрепления международного мира и безопасности, развития сотрудничества между государствами;
- 3) дружеская компания товарищей.

1.28 Устав ООН был утвержден на Сан-Францисской конференции и подписан ...

- 1) 26 июня 1945 года;
- 2) 1 сентября 1945 года;
- 3) 12 октября 1945 года.

1.29. День Организации Объединенных Наций

- 1) 24 октября 1945 г.;
- 2) 13 ноября 1945 г.;
- 3) 11 декабря 1945 г.

1.30. Рефлексивное слушание предназначено в первую очередь для ...

- 1) делового стиля общения, его задача - усвоить и разумно переработать передаваемую информацию;

- 2) учебной и творческой деятельности;
- 3) юридических аспектов решения проблемных ситуаций.

2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1. Психологическое консультирование: ...
- 2.2. Предмет психологии: ...
- 2.3. Заполните пробелы и выскажите свою точку зрения: «Каждая высшая психическая функция появляется на сцене дважды. Один раз как внешняя, ..., а второй - как внутренняя, ...» (Л.С. Выготский)
- 2.4 Принцип научности означает ...
- 2.5 Принцип системности означает
- 2.6 Развитие – это ...
- 2.7. Профессиональные компетенции – это
- 2.8. Система ценностей – это...
- 2.9. Уровень притязаний – это....
- 2.10. Принцип научности означает ...
- 2.11. Развитие – это ...
- 2.12. Профессиональные компетенции – это
- 2.13. Я-концепция» - это ...
- 2.14 Примирение оппонентов – это...
- 2.15. Медиация – это...
- 2.16. Рефлексивное слушание –это...
- 2.17. Опосредованное общение:.....
- 2.18. Развитие – это.....
- 2.19 Самосознание – это ...
- 2.20 Примирение оппонентов -...
- 2.21 Претензия – это...
- 2.22 Самооценка – это ...
- 2.23 Переговоры оппонентов -...
- 2.24. Профессиональная деятельность -.....
- 2.25. Профессиональные отношения - ...
- 2.26. Лидер, для которого характерен учет мнения других людей, их уважение, общение с ними как с равными, называется...

3. Вопросы на установление последовательности.

3.1 Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые _____ психики индивида, закрепленные и _____ в структуре _____ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

3.2 Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

3.4. Установите последовательность:

Целеполагание – это _____ конфликтологом своей профессиональной _____, которая содержит осознание _____ профессиональной деятельности.

А. целей и задач.

Б. концепции

В. выстраивание.

3.5 Установите последовательность:

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

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

3.6. Установите последовательность:

Методы научных исследований - это _____, с помощью которых ученые получают _____ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических _____.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

3.7 Установите последовательность...

Принцип поэтапных мер урегулирования конфликта с посторонней помощью _____ в следующей ситуации : если конфликтующие стороны больше не могут _____ друг с другом, найти общий язык или, если другие _____ от этого страдают, то третье, нейтральное лицо, медиатор вмешивается в этот процесс.

А. люди.

В. применяется

С. говорить.

3.8. Установите последовательность:

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

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

3.9. Установите последовательность:

Основные _____ переговорного процесса: подготовка к _____, сбор информации, _____ переговоры и их завершение;

А. этапы.

В. переговорам.

С. сами.

3.10 Установите последовательность:

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

А. информацией

В. многоплановый процесс

С. потребностями.

3.11 Установите последовательность:

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

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

3.12. Установите соответствие между термином и определением:

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

3.13 Установите последовательность:

Психологическая помощь – это область практического применения _____, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности _____ и оказания психологической _____ как отдельному человеку, так и группе, организации.

А. поддержки

В. психологии.

С. людей.

3.14. Установите последовательность:....

Темперамент – это устойчивая _____ индивидуальных _____ особенностей _____ (динамические особенности протекания психических процессов и состояний человека).

- А. личности.
- В. совокупность.
- С. психофизиологических.

3.15 Установите последовательность:....

Этика делового общения – это совокупность _____ норм, правил и представлений, _____ поведение и отношение людей в профессиональной _____.

- А деятельности
- Б. нравственных
- В. регулирующих.

3.16 Установите последовательность:

Причиной внутриличностного конфликта являются _____ личностные психологические факторы (потребности, _____, ценности, чувства, сознательные и бессознательные _____ и т.п.).

- А. потребности.
- В. внутренние.
- С. мотивы.

3.17 Установите последовательность:

По степени вовлеченности людей в _____ выделяют конфликты: _____, межличностные, _____, межгосударственные.

- А. межгрупповые.
- Б. конфликты.
- С. внутриличностные.

3.18 Установите последовательность:...

Позитивные функции конфликта заключаются в следующем: разрядка _____ между конфликтующими сторонами, получение новой _____ об оппоненте, стимулирование к изменениям и _____, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом.

- А. развитию.
- В. напряженности.
- С. информации.

4. Вопросы на установление соответствия.

4.1. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой
------------------------	--

	основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

4.2. Установите правильное соответствие:

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

4.3 Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А Процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Социализация - это	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

4.4 Установите соответствие между термином и определением:

1. Интеллект – это...	А Индивидуум, который часто сконцентрирован на своих внутренних переживаниях, мыслях, ощущениях, не общителен.
2. Интроверт – это...	Б. систематическая деятельность личности направленная на саморазвитие системы личностных ценностей, качеств, свойств.
3. Самовоспитание –	В. системное качество, которое позволяет

это...	человеку приспособиться к новым ситуациям, способность к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций, использованию своих знаний
--------	---

4.5. Установите соответствие между термином и определением:

1. Агрессия – это...	А. Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, выражается в заторможенности сознательной деятельности
47.Альтруизм – это...	Б. Индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение психического или физического вреда.
48.Аффект – это...	В. Система ценностных ориентаций личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной общности

4.6 Установите соответствие между термином и определением:

1. Депрессия – это...	А. Мотивация, которая побуждает человека к действию, связана с самим содержанием деятельности, например, с интересом к ней.
1. Внутренняя мотивация – это...	Б. Система индивидуальных способов и приемов осуществления деятельности человека .
2. Индивидуальный стиль деятельности – это...	В. Аффективное состояние подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности человека

4.7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Взаимодействие – это	А. Состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. Процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.
3. Потребность- это...	С. Форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности

4.8 Установите соответствие между термином и определением:

1. Личность – это...	А. Совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека,
----------------------	--

	отличающих его от других людей
1. Мотивы поведения – это...	Б. Субъект познания и активного преобразования материального мира, общества и самого себя
2. Индивидуальность – это...	В. Побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности

4.9. Установите соответствие:

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

4.10. Установите соответствие:

1. Конгруэнтность – это...	А. Способ, посредством которого субъект управления влияет на восприятие объектом управляющего воздействия и следование ему
2. Коммуникация – это...	Б. Соответствие опыта, осознания и сообщения; согласованность, гармоничное объединение всех компонентов личности, проявляющееся в соответствии вербальной и невербальной информации
3. Метод управления – это ...	В. Передача информации, обмен информацией, значимой для участников общения

4.11 Установите соответствие:

1. Апперцепция – это...	А. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторы человека
2. Вербальное общение – это...	Б. Зависимость восприятия от прошлого опыта субъекта, от общего содержания психической деятельности и его индивидуальных

	особенностей
3. Восприятие –это...	В. Общение с помощью слов, речи человека

4.12 Установите соответствие:

1. Типы конфликтов:...	А. Способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, соотносящихся по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис
2. Убеждение – это...	В. Психологическое воздействие на кого-либо с целью возбуждения у него намерений, не совпадающих с его реально существующими желаниями и целями
3. Манипулирование – это...	С. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

4.13. Установите соответствие:

Принципы проведения процедуры медиации: _____ и нейтральность, открытость и прозрачность, _____ и равноправие сторон, конфиденциальность, _____, добровольность, взаимное уважение и принятие, ответственность сторон.

А. сотрудничество.

В. беспристрастность.

С. равенство

4.14. Установите соответствие понятий и определений:

1. Организация – это...	А Индивидуум, который часто сконцентрирован на своих внутренних переживаниях, мыслях, ощущениях, не общителен.
2. Интроверт – это...	Б. систематическая деятельность личности направленная на саморазвитие системы личностных ценностей, качеств, свойств.
3. Самовоспитание – это...	В. Дифференцированное и взаимно упорядоченное объединение индивидов и групп, действующих на основе общих целей, интересов и программ

4.15. Установите соответствие понятий и определений:

1. Динамика конфликта: ...	А. Высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций и сил
2. Конфликт – это...	В. Человек, возражающий в чем-либо в споре

	другому человеку; человек, придерживающийся иной, иногда противоположной, точки зрения по обсуждаемому вопросу.
3. Оппонент – это...	С. Возникновение конфликтной ситуации, конфликтное поведение: обоюдные направленные и эмоционально окрашенные действия, которые способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне, развертывание конфликта или его разрешение

4.16 Соотнесите названия и сущность межличностных методов решения конфликтов:

- | | |
|----------------|---|
| А) Уклонение | 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, удобного для обеих сторон |
| Б) Сглаживание | 2) удовлетворение интересов другой стороны путем ущемления собственных интересов |

4.17 Соотнесите между собой виды занятости и время, которое они примерно занимают в процессе делового общения:

- | | |
|--------------|--------|
| А) слушание | 1) 35% |
| Б) говорение | 2) 16% |
| В) чтение | 3) 40% |
| Г) письмо | 4) 9% |

4.18. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- | | |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание | 1) слушание с сопереживанием |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлекссию смысла высказываний |
| В) пассивное слушание | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

4.19 Соотнесите ряд эффектов в процессе действия механизма стереотипизации с их значениями:

- | | |
|------------------------|--|
| А) хало-эффект | 1) стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений |
| Б) эффект снисхождения | 2) грубое обобщение, оценка в черно-белых красках |

- | | |
|---------------------------------|--|
| В) эффект центральной тенденции | 3) тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека |
| Г) эффект ореола | 4) слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков |
| Д) эффект контраста | 5) склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим |
| Е) эффект проекции | 6) склонность подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих |

4.20 Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы

Механизмы познания и понимания людьми других

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Рефлексия

2. Механизмы познания самого себя

В) Идентификация

3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению

- Г) Эмпатия
- Д) Аттракция

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача № 1

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать конспект лекции по теме «Переговоры как важнейшая составная часть делового общения». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Ситуационная задача № 2

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. С Вами вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных

задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

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

Ситуационная задача № 3

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

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

Ситуационная задача №4

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать конспект лекции по теме «Техники ведения переговоров». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Ситуационная задача № 5

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

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

Ситуационная задача № 6

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. В вашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно.

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

Ситуационная задача № 7

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

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

Ситуационная задача №8

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача № 9.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ситуационная задача №10

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача №11

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача №12

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 13

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача № 14

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ситуационная задача № 15

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача №16

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

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

Ситуационная задача №17

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

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

Ситуационная задача №18.

«В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

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

Ситуационная задача №19.

Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить

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

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

Ситуационная задача №20

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

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

Ситуационная задача №21.

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

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

Ситуационная задача №22.

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

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

Ситуационная задача №23.

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

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

Ситуационная задача №24.

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

Ситуационная задача №25.

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на

мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Ситуационная задача №26.

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

Ситуационная задача №27 .

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

Ситуационная задача №28.

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации. А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело. Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций. В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения. Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуационная задача №29 .

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуационная задача №30.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами. А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно. Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело. В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным. Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Шкала оценивания: 5 – балльная.

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

5 решения

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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