

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 09.02.2024 16:15:34
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

Введение в направление подготовки и планирование профессиональной
карьеры

37.02.03 Конфликтология

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема №1. «Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования»

Одна сотрудница просит вас подежурить на телефоне, так как у нее много работы, она не хочет отвлекаться по пустякам, а ей должен позвонить К. И вот через время раздается звонок и абонент просит позвать сотрудницу. Вы, помня о ее занятости, спрашиваете: «Это К.? – А кто?» Вы просто проявили участие и хотели помочь. Но сотрудница заявила, что вы - излишне любопытная персона и устроила скандал.

Проанализируйте ситуацию. Определите предмет конфликта и его причины. Возможно ли было предупредить этот конфликт? Какие факторы повлияли на его возникновение? Этично ли поступили обе сотрудницы по отношению друг к другу в этой ситуации?

Тема 2: «Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта»

Сергей считал себя хорошим менеджером и претендовал на должность топ-менеджера в крупной компании, которую занимал Евгений, племянник одного из директоров компании. Для Сергея он был бездарным специалистом, он считал, что ему помогли занять эту должность семейные связи. Но ничего не поделаешь, Сергей был вынужден ему подчиняться. Хотя он очень надеялся, что когда-нибудь это место достанется ему. И вот этот момент настал. Новое руководство компании хотело видеть на должности топ-менеджера именно Сергея, так как считало его способным и трудолюбивым. Но нужно было найти повод, чтобы уволить Евгения. Поэтому Сергею поставили условие: или он остается на прежней должности, или следит за промахами Евгения и собирает компромат на него, чтобы у начальства появился повод его уволить. Для Сергея это был сложный мучительный выбор.

Внимательно проанализируйте ситуацию. Какой вид конфликта в этой ситуации можно наблюдать? Считаете ли Вы его сложным и почему? Как, по вашему мнению, должен разрешиться этот конфликт? Нужны ли Сергею для разрешения конфликта навыки самоорганизации и саморегуляции? Нужно ли Сергею при разрешении конфликта учитывать общепринятые нормы этики, морали и нравственности?

Тема №3: «Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта»

В цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, то есть независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести к конфликту.

Проанализируйте ситуацию. Каковы причины данной конфликтной ситуации? Что должно сделать руководство предприятия, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт и укладывалась в нормы этики и морали? Возможна ли здесь помощь профессионального конфликтолога или посредника?

Тема №4. «Понятие и виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов»

Иван Сергеевич Владимиров работает мастером на телефонном узле. Он спокоен и малоразговорчив. Окружающие считают, что он замкнут и не слишком умен, но работает Иван Сергеевич хорошо: им довольны и жильцы домов, которые он обслуживает, и

начальство. После окончания школы Иван Сергеевич пытался поступить в институт, но потерпел неудачу. После армии он сразу женился и пошел работать, так как надо было обеспечивать семью. Сейчас сын и дочь учатся в школе, жена работает начальником отдела сбыта филиала одной из зарубежных компаний. Материальных проблем семья не испытывает. В свободное время Владимиров любит читать техническую литературу и конструировать различные приборы. Однако, несмотря на общее благополучие, Иван Сергеевич чувствует внутренний дискомфорт и неудовлетворенность.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы, что в данном случае есть внутриличностный конфликт? Если да, то какова его причина? Какой способ разрешения данного конфликта вы можете предложить? Если бы Иван Сергеевич обратился к вам за помощью, как к специалисту, какую систему мотивации для данного работника вы разработали в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу?

Тема № 5. «Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов»

Представьте себе, что Вы в течение недели составляли отчет о проделанной работе для вашего руководства. Отчет очень важен, потому что по итогам его рассмотрения и анализа результатов вашей работы вас могут повысить в должности. Отчет вы должны предоставить в 8.00 в среду. В 23.50 во вторник, когда отчет был уже готов, у вас «полетел» компьютер и текст отчета не сохранился.

Проанализируйте ситуацию. Является ли эта ситуация стрессовой? Если да, то почему? Предложите возможные варианты решения данной проблемы. Дайте конкретные рекомендации по поведению в данной ситуации с учетом этических норм общения. Могут ли помочь в преодолении этой ситуации имеющиеся навыки самоорганизации?

Тема №6. «Межличностный конфликт»

Один велосипедист быстро едет на велосипеде, и вдруг из-за угла вылетает еще один велосипедист, они сталкиваются и оба падают. Кто из них виноват, непонятно. Скорее всего, не правы оба. Но оба велосипедиста начинают оскорблять друг друга, и в последующем каждый из них требует денежной компенсации за причиненные ушибы, ссадины и нанесенные оскорбления.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Может ли высокий уровень культуры и образования играть ключевую роль в разрешении конфликта? Целесообразно ли привлечь конфликтолога для разрешения конфликта, если сами стороны договориться не смогут?

Тема №7. «Конфликты в организации»

Лев Николаевич Смирнов год назад окончил институт и в настоящее время работает экономистом в финансовом отделе крупной компании. Начальник отдела считает его способным и подающим надежды сотрудником, поэтому после трех месяцев испытательного срока рекомендовал зачислить его в штат. Однако сотрудники позволяют в его адрес насмешки Лев Николаевич очень робкий, впечатлительный, малейшая неприятность может вывести его из равновесия. Внешне он тоже выбивается из общего представления сотрудников о внешнем виде: короткие брюки, взъерошенные волосы, большие очки, сутулый, не совсем аккуратный. Он болезненно переживает любую обиду, но если никто не проявляет пристального внимания к его работе, не задевает его, то он работает очень четко и аккуратно.

Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликта вы можете предложить? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта?

Если да, то какие? Оправданы ли с точки зрения этики действия сотрудников в адрес Льва Николаевича?

Тема №8. «Межгрупповой конфликт»

Представьте себе ситуацию, при которой в коллективе, которым Вы руководите, есть две группы. Одной группой руководит неформальный лидер, который однозначно пытается конкурировать с Вами за влияние. Вторая группа разделяет ваши интересы и взгляды, вы пользуетесь у них явным авторитетом, они преданы вам во всем.

Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Каковы будут ваши действия для разрешения конфликта? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта? Оправданы ли с точки зрения этики действия неформального лидера?

Тема №9. «Предупреждение конфликтов. Разрешение конфликтов»

1. Вы знаете, что Ваш коллега говорит о Вас плохо за глаза и это мешает вам строить нормальные взаимоотношения с коллегами по работе. Кроме того, Вы все время нервничаете. Вместо того, чтобы сосредоточиться на работе, вы все время «ловите косые взгляды» сотрудников и думаете, не знают ли они что-то компрометирующее вас?

Проанализируйте ситуацию. Каковы будут ваши действия для того, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт? Какие меры по управлению конфликтом вы можете предложить? Должны ли они согласовываться с этическими нормами общения или в данном случае «любые средства хороши»?

2. Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Проанализируйте ситуацию. Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Какие варианты разрешения конфликта вы можете предложить с учетом норм этики и нравственности?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. «Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования»

1. Что такое конфликтология?

а) социальная природа конфликтов б) предмет изучения конфликта в) это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

2. Конфликтология возникла, сформировалась и развивается в настоящее время в тесной связи с:

а) математикой, физикой б) философией, психологией, этикой в) логикой, естествознанием

3. Конфликтология учит умению:

а) распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются б) в конфликте всегда отстаивать свой интерес в) находить причину для начала конфликта

4. Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина сложилась к:

а) началу XXI в. б) середине XIX в. в) середине XX в.

5. Одной из основных особенностей социальной конфликтологии является:

а) тесная взаимосвязь участников конфликта б) тесная взаимосвязь предмета и объекта конфликта в) тесная взаимосвязь теоретических и эмпирических исследований

6. Особенность социальной конфликтологии заключается в том, что исследования проводятся в конкретной социальной среде и направлены:

а) на поиск посредников для разрешения конфликта б) на выявление (предупреждение) реально существующих социальных конфликтов по принципу «здесь и сейчас» в) на выявление причин конфликта

7. Соотнесите понятие с его значением:

а) Конфликтология	1) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
б) Объект конфликтологии	2) любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
в) Предмет конфликтологии	3) область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

8. Соотнесите название метода с областью его применения:

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

9. Если философия путем логических умозаключений вне зависимости от времени и пространства разрабатывает «вечные» проблемы человеческого бытия, а экономика исследует основные экономические законы и способы производства, которые являются универсальными для многих социальных систем, то конфликтология

10. Как и любое другое научное направление, конфликтология имеет свою специфику, которая заключается в

Тема 2. «Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта»

1. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями, называется:

а) б)общение в) конфликт

2. К видам конфликта относятся:
- а) межгрупповой, межорганизационный, межструктурный б) внутренний, внешний, промежуточный в) внутриличностный, межличностный, межгрупповой
3. Разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. О каком виде конфликта идет речь?
- а) суперличностный б) внутриличностный в) межличностный
4. Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:
- а) социальный б) межгрупповой в) межличностный
5. Конфликты между болельщиками разных команд, между семьями, между предприятиями с одной профессиональной направленностью можно назвать:
- а) межгрупповыми б) межличностными в) межструктурными
6. Конфликтов может не быть, если:
- а) все люди будут жить в достатке б) все люди будут добрыми в) удовлетворяются потребности людей
7. Конфликт как социально-психологический феномен включает в себя следующие элементы добавьте недостающие элементы):
- предмет конфликта - проблема, по поводу которой он возникает;
 - конфликтную ситуацию, в которой выражаются характер и степень противоречия;
 - участников конфликта, преследующих свои цели и стремящихся эти цели реализовать через конфликт;
-
-
-
8. Универсальный источник конфликта состоит в том, что
9. Соотнесите конфликтологическое понятие с его значением:

Динамика конфликта	процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений
Разрешение конфликта	ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
Источники конфликтов	противоречия, «рассогласование»

10. Установите правильную последовательность между фазами конфликта:
- А. Конфликт
Б. Конфликтная ситуация
В. Инцидент

Тема №3: «Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта»

- 1.«Не всякий конфликт обязательно невротичен, огромное количество конфликтов нормально и вполне естественно, точно так же и страдание не всегда является патологическим явлением. Лучший девиз при возникновении и решении конфликта: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Кому принадлежат эти слова?
- а) К. Юнгу б) З. Фрейду в) В. Франку
2. Главным показателем «здорового конфликта» (конструктивного) является:
- а) способность сохранять и развивать целостность системы б) возможность избежать конфликта в) конфликт без слишком агрессивных действий участников
- 3.Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?
- а) установлению равновесия в обществе б) применение жестоких тактик соперничества в) стимулирование адаптации социальной системы
4. Когда люди пытаются разрешить конфликт с помощью соперничества, стремясь добиться выгоды за счет другого, они используют такие действия и контрдействия, которые усиливают конфликт. Такое усиление конфликта называют:
- а) эскалацией конфликта б) прогрессированием конфликта в) динамикой конфликта

5. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с:
- индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ взаимодействия
 - неудовлетворительными условиями труда
 - неудобным рабочим графиком
6. Является ли правомерным жёсткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов?
- да
 - нет
 - только при рассмотрении производственного конфликта
7. Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по причине:
- сотрудники часто болеют
 - задачи и деятельность фирмы непрерывно изменяется
 - руководитель достаточно авторитарный
8. Научное представление о деструктивной функции конфликта появляется, после того как (выделите три факта):
-
-
-
9. Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование). Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:
-
 -
 -
 -
10. Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками
Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач

Тема №4. «Понятие и виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов»

1. Рассматривая причины внутриличностных конфликтов, следует выделить две группы условий их возникновения:
- внутренние и внешние
 - объективные и субъективные
 - личностные и ситуативные
2. Ситуативные условия возникновения внутриличностных конфликтов можно разделить на:
- прямые и косвенные
 - внешние и внутренние
 - объективные и субъективные
3. Э. Фромм видел причины внутриличностных противоречий:
- в конфликте между двумя взаимоисключающими требованиями или заданиями
 - в противоречии между стимуляцией наших потребностей через рекламу и фактическими препятствиями на пути их удовлетворения
 - в конфликте между сущностью и существованием личности
4. Выделите противоречие, которое, по мнению К. Хорни, приводит к внутриличностным конфликтам и даже к неврозам:
- противоречие между утверждаемой свободой человека и всеми его фактическими

- ограничениями б) противоречие между требованиями начальника и нормами оценивания
в) противоречие между личностными и общественными нормами морали

5. Конструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

- а) человек становится более уравновешенным в жизни б) человек удовлетворяет потребность в самоактуализации в) закаляется характер человека, формируется его решительность, устойчивость поведения, стабильная направленность личности

6. Деструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

- а) побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде б) усложняется психическая жизнь человека, развиваются моральные чувства в) снижение активности и эффективности деятельности

7. Если внутриличностный конфликт вовремя не разрешается, наступают более тяжелые последствия:

- а) от стресса и фрустрации до неврозов б) от хорошего настроения до очень плохого в) от эйфории до депрессии

8. В случае ухудшения взаимодействия личности с группой наступает:

- а) улучшение взаимодействия с группой б) деструкция существующих межличностных отношений в) ничего не происходит

9. Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

Истерический тип	характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
Обсессивно-психастенический тип	Характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
Неврастенический тип	характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

10. Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- а) Функции социального конфликта
в) Политическая социология
б) Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте

Тема № 5. «Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов»

1. Практически неизбежное последствие любого конфликта:

- а) тяжелая депрессия б) эйфория в) стресс

2. При каком условии стрессу можно противостоять?

- а) при отрицании наличия стресса как такового б) при готовности к активным усилиям по достижению стрессоустойчивости в) при изоляции от общества

3. Слово «стресс» в переводе с английского означает:

- а) напряжение б) расслабление в) преодоление

4. Общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов), разработал:

- а) Э. Берн б) З. Фрейд в) Г. Селье

5. Стресс — это:

- а) расслабление всего организма в специально созданных условиях б) ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям в) преодоление собственных потребностей

6. Чем опасна фаза истощения?

- а) человек отказывается от общения б) пропадает желание удовлетворять потребности в) слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям

7. Селье отмечал, что стресс — обязательный компонент жизни, поскольку

8. *Предупреждение конфликта* -- это деятельность, направленная на ...

9. Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

10. Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

а) диагностика

б) симптоматика

в) разрешение

г) прогнозирование

Тема №6. «Межличностный конфликт»

1. Что такое межличностные конфликты?

а) конфликт личности с коллективом б) конфликты между отдельными индивидами и группой в) конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия

2. Что из нижеперечисленного является причиной межличностного конфликта?

а) достоверная информация в процессе межличностной коммуникации б) психологическая несовместимость в) сбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

3. Что является содержательной стороной межличностного конфликта?

а) предмет спора, дело, вопрос, вызывающий разногласия б) мнения участников в) характеры участников

4. Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

а) противоборство людей происходит малоэмоционально б) противоборство людей происходит незаметно, на скрытом уровне в) противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов

5. Что предполагает внутренний аспект управления межличностными конфликтами?

а) использование методов манипуляции б) применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте в) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя

6. Что предполагает внешний аспект управления межличностными конфликтами?

а) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту б) противоборство людей происходит на основе столкновения их личных мотивов в) использование методов убеждения

7. Управление межличностными конфликтами – сложный процесс, поскольку ...

8. Межличностный конфликт выявляет ...

9. Соотнесите этапы семейной жизни с причинами конфликта на этом этапе:

а) 1-ый	1) появление в семье детей; управление процессом “правильного воспитания” нового поколения; различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка
---------	--

б) 2-ой	2) появление новых членов семьи
в) 3-ий	3) межличностная несовместимость; претензии на лидерство; претензии на превосходство; разделение домашних дел; претензии на управление бюджетом; следование советам родственников и друзей; интимно-личная адаптация.

10. Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные особенности межличностных конфликтов	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

Тема №7. «Конфликты в организации»

1. Конфликт проявляется в виде специфических реакций людей друг к другу. В связи с этим конфликты всегда обретают:

а) эмоционально-волевою окраску б) внутриличностную окраску в) межличностную окраску

2. Что представляет собой скрытая форма конфликта в организации?

а) легко распознать по проявлениям б) можно распознать лишь по косвенным проявлениям в) невозможно распознать без привлечения специалиста

3. Характерной причиной конфликтной ситуации в трудовом коллективе является:

а) факты унижения достоинства личности в официальной обстановке б) удовлетворительная организация труда в) гибкий рабочий график

4. Характерной причиной конфликтной ситуации в трудовом коллективе является:

а) демократический стиль управления руководителя б) доверительные отношения между руководителем и подчиненными в) недоверие начальника к подчиненным, выражающееся в излишней опеке и подмене подчиненных при выполнении ими своих обязанностей

5. Как называется конфликт, при котором рабочей группой руководит слабый начальник, который имея цели, не справляется с препятствиями на пути к их достижению?

а) конфликт слабой стороны б) конфликт безграничной власти в) конфликт власти и безвластия

6. По длительности протекания конфликты в организации могут быть:

а) затяжные и очень затяжные б) долгосрочные и краткосрочные в) кратковременные и затяжные

7. Односторонне противоречиво-отрицательные отношения участников в ходе конфликта в организации опасны тем, что.....

8. Структурные факторы возникновения конфликтов обычно связаны с

9. Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а
--------------------------	---

	другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

10. Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

- а) инцидент
- б) конфликтная ситуация
- в) противоборство
- г) противодействие
- д) противостояние
- е) разрешение конфликта

Тема №8. «Межгрупповой конфликт»

1. Отличительная черта межгрупповых конфликтов:

- а) быстрота протекания б) легкость протекания в) большая масштабность и тяжесть последствий

2. Групповой конфликт – это:

- а) противостояние двух субъектов б) противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой в) противоборство между личностью и группой

3. Малой группой считается:

- а) немногочисленная по составу группа людей (от 3 до 10 человек) с формальными отношениями б) немногочисленное по составу (от 5 до 10 человек) объединение людей, не связанных совместной деятельностью в) немногочисленное по составу (от 3 до 40 человек) объединение людей, имеющих общую цель, связанных совместной деятельностью и находящихся в непосредственном личном контакте продолжительное время

4. Можно выделить два основных типа групповых конфликтов:

- а) конфликт «личность-группа» и конфликт «группа-группа» б) конфликт «руководитель-группа» и конфликт «группа-группа» в) конфликт «личность-группа» и конфликт «большая группа-малая группа»

5. Конфликт между руководителем и коллективом обычно возникает:

- а) в результате демократического стиля управления б) в результате высокой компетентности начальника в) в результате низкой компетентности начальника

6. Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом может развиваться:

- а) когда кто-либо отступает от сложившихся групповых норм поведения б) когда кто-либо очень скромный и послушный в) когда руководитель об этом попросит

7. Конфликт между подразделениями в организации обычно возникает:

- а) из-за заранее составленного графика отпусков б) из-за гибкого рабочего графика в) из-за неэффективного распределения ресурсов

8. Соотнесите три основных подхода в изучении и описании групповых конфликтов и их содержанием:

а) Мотивационный подход	1) сосредотачивает внимание исследователей на анализе ситуации, как совокупности внешних факторов
б) Ситуационный подход	2) в качестве основы объяснения поведения группы рассмотрение комплекса побудительных причин
в) Когнитивный подход	3) делает акцент на решающей роли когнитивных (познавательных) установок группы относительно друг

	друга
--	-------

9. Установите последовательность.

Все групповые конфликты имеют общую динамику развития:

- 1) Постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а так же за счет накопления опыта;
- 2) Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;
- 3) Изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.
- 4) Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной конфликтной ситуации;
- 5) Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может влиять на поведение участников как мобилизующе, так и дезорганизующе

10. Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

Тема №9. «Предупреждение конфликтов. Разрешение конфликтов»

1. Управление конфликтом предполагает умение:

- а) поддерживать интерес к конфликту б) противостоять другой стороне в) поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений

2. Что из нижеперечисленного можно отнести к рекомендациям по управлению конфликтом:

- а) нетерпимость к слабостям партнера б) постоянное внимание к партнеру по общению, предоставление возможности высказаться в) нахождение и акцентирование противоположного в позиции партнера

3. Что из нижеперечисленного можно отнести к рекомендациям по управлению конфликтом:

- а) отсутствие готовности разделить ответственность б) демонстрация незаинтересованности в решении проблемы в) предложение партнеру рассмотреть альтернативные решения

4. Что такое предупреждение конфликтов?

- а) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии противоборства б) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия в) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих переводу открытого конфликта в закрытый

5. Технологию предупреждения конфликта могут применять:

- а) участники возникающего конфликта, посредник в его разрешении б) только участники возникающего конфликта в) только посредник в разрешении в конфликта

6. Самый надежный способ предотвращения конфликта:

- а) убеждение, внушение б) изменение поведения участников конфликта в) избегание конфликта

7. Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

а) Конкуренция	1) урегулирование разногласий через взаимные уступки
б) Приспособление	2) уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной

	ситуации, не разрешая ее
в) Избегание	3) совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
г) Компромисс	4) соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
д) Сотрудничество	5) изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

8. Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

а) Управление конфликтом	1) система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
б) Предупреждение конфликтов	2) урегулирование разногласий через взаимные уступки
в) Компромисс	3) умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

9. Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

а) Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	1) успешный поиск решения противоречия
б) Объективное обсуждение проблемы	2) снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
в) Перестать видеть в оппоненте врага, противника	3) расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

10. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- а) Аналитический этап
- б) Определение критериев разрешения конфликта
- в) Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- г) Контроль эффективности собственных действий
- д) Мероприятия по реализации намеченного плана

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».

Вопросы для коллоквиума

по дисциплине **Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры**

Тема №1. «Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования»

1. Можно ли говорить о том, что конфликт выполняет позитивные функции?
2. Какие методы психологических исследований применимы для конфликтологии?

Тема 2: «Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта»

1. На какой стадии конфликт разрешить легче всего?
2. Можно ли реально разграничить конфликтную ситуацию и конфликт? На какой

стадии конфликт разрешить легче всего?

Тема №3: «Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта»

1. Возможно ли конфликт перевести из деструктивного в конструктивное русло и при каких обстоятельствах?
2. В чем основные причины конфликта?

Тема №4. «Понятие и виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов»

1. Насколько эффективно привлекать руководителя в качестве посредника при разрешении производственного конфликта?
2. Каковы основные причины групповых конфликтов?

Тема № 5. «Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов»

1. Какие эффективные методы борьбы со стрессом используете лично вы?
2. Считаете ли вы, что общеизвестные средства борьбы со стрессом действительно эффективны?

Тема №9. «Предупреждение конфликтов. Разрешение конфликтов»

1. Какие средства предупреждения конфликта вы считаете эффективными?
2. Возможно ли конфликт перевести из деструктивного в конструктивное русло и при каких обстоятельствах?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

4- 5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и(или) дополнительных вопросах преподавателя.

3-4 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2-3 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым

обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1-2 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями, называется:

а) б)общение в) конфликт

1. 2 К видам конфликта относятся:

а) межгрупповой, межорганизационный, межструктурный б) внутренний, внешний, промежуточный в)внутриличностный, межличностный, межгрупповой

1. 3 Разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. О каком виде конфликта идет речь?

а) суперличностный б) внутриличностный в) межличностный

1.4 Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:

а) социальный б) межгрупповой в) межличностный

1.5 Конфликты между болельщиками разных команд, между семьями, между предприятиями с одной профессиональной направленностью можно назвать:

а) межгрупповыми б) межличностными в) межструктурными

1.6 Конфликтов может не быть, если:

а) все люди будут жить в достатке б) все люди будут добрыми в) удовлетворяются потребности людей

1.7 Слова, действия или бездействия, способствующие возникновению и развитию конфликта, называются:

а) причины конфликта б) конфликтогены в) инциденты

1.8 Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними, называется:

а) инцидентом б) конфликтной ситуацией в) конфликтом

1.9 Субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлеченный во все фазы переговоров, конфликта, называется:

а) участником; б) противником; в) косвенным участником

1.10 Участник дискуссии, спора, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими, называется:

а) нейтральным лицом б) участником в) оппонентом

1.11 Что такое конфликтология?

а) социальная природа конфликтов б) предмет изучения конфликта в) это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

1.12 Конфликтология возникла, сформировалась и развивается в настоящее время в тесной связи с:

а) математикой, физикой б) философией, психологией, этикой в) логикой, естествознанием

1.13 Конфликтология учит умению:

а) распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются б) в конфликте всегда отстаивать свой интерес в) находить причину для начала конфликта

1.14 Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина сложилась к:

а) началу XXI в. б) середине XIX в. в) середине XX в.

1.15 Предмет конфликтологии как науки:

а) природа конфликта б) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами в) этика поведения в конфликте

1.16 Объектом конфликта выступает:

а) то, что вызывает противодействие сторон б) участники конфликта в) функции конфликта

1.17 Объектом исследования общей (социальной) конфликтологии является:

а) организационный конфликт б) межгрупповой конфликт в) социальный конфликт как особая форма социального взаимодействия (противодействия) социальных субъектов

1.18 Субъекты конфликта – это:

а) причины конфликта б) посредники конфликта в) участники конфликтного взаимодействия

1.19 Одной из основных особенностей социальной конфликтологии является:

а) тесная взаимосвязь участников конфликта б) тесная взаимосвязь предмета и объекта конфликта в) тесная взаимосвязь теоретических и эмпирических исследований

1.20 Особенность социальной конфликтологии заключается в том, что исследования проводятся в конкретной социальной среде и направлены:

а) на поиск посредников для разрешения конфликта б) на выявление (предупреждение) реально существующих социальных конфликтов по принципу «здесь и сейчас» в) на выявление причин конфликта

1.21 «Не всякий конфликт обязательно невротичен, огромное количество конфликтов нормально и вполне естественно, точно так же и страдание не всегда является патологическим явлением. Лучший девиз при возникновении и решении конфликта: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Кому принадлежат эти слова?

а) К. Юнгу б) З. Фрейду в) В. Франку

1.22 Главным показателем «здорового конфликта» (конструктивного) является:

а) способность сохранять и развивать целостность системы б) возможность избежать конфликта в) конфликт без слишком агрессивных действий участников

1.23 Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

а) установлению равновесия в обществе б) применение жестоких тактик соперничества в) стимулирование адаптации социальной системы

1.24 Когда люди пытаются разрешить конфликт с помощью соперничества, стремясь добиться выгоды за счет другого, они используют такие действия и контрдействия, которые усиливают конфликт. Такое усиление конфликта называют:

а) эскалацией конфликта б) прогрессированием конфликта в) динамикой конфликта

1.25 Ключевое место в поиске путей предупреждения конфликтов, их конструктивного завершения занимает проблема:

а) выявление места и времени протекания конфликта б) выявление участников конфликта в) выявления причин возникновения конфликтов

1.26 К числу объективных причин конфликта можно отнести:

а) психологическую несовместимость участников конфликта б) разные характеры участников конфликта в) обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок

1.27 Субъективные причины конфликтов в основном связаны с:

а) индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ взаимодействия б) неудовлетворительными условиями труда в) неудобным рабочим графиком

1.28 Является ли правомерным жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов?

а) да б) нет в) только при рассмотрении производственного конфликта

1.29 Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по причине:

а) сотрудники часто болеют б) задачи и деятельность фирмы непрерывно изменяется в) руководитель достаточно авторитарный

1.30 Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с:

а) неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности б) трудным характером и придирками руководителя в) плохими условиями рабочего места сотрудника

1.31 Разделите предложенные функции конфликта на две группы: конструктивные и деструктивные:

- Конфликт способен повергнуть общество в хаос;
- Конфликт стимулирует адаптацию социальной системы или ее отдельных элементов, включая субъектов, к изменяющейся среде;
- Конфликт сигнализирует о наличии проблемы, требующей решения, позволяет ее познать, поскольку выявляется в совокупности воспринимаемых людьми фактов;
- Конфликт предполагает применение жестких тактик соперничества;
- Конфликт стимулирует познание интересов, ценностей, позиции, сталкивающихся в противоборстве субъектов
- Конфликт способен сохранять и развивать целостность региона, как социальной системы.

1.32 Рассматривая причины внутриличностных конфликтов, следует выделить две группы условий их возникновения:

а) внутренние и внешние б) объективные и субъективные в) личностные и ситуативные

1.33 Ситуативные условия возникновения внутриличностных конфликтов можно разделить на:

а) прямые и косвенные б) внешние и внутренние в) объективные и субъективные

1.34 Что можно отнести к внутренним ситуативным условиям?

а) противоречия равно значимых сторон личности, осознание субъективной неразрешимости ситуации б) борьба с природой, порождение новых мотивов в результате удовлетворения старых в) ограничение важных для человека мотивов со стороны общества

1.35 К причине внутриличностного конфликта относится:

а) плохие условия труда субъекта б) трудный характер субъекта конфликта в) противоречие между потребностью и социальной нормой

1.36 Э. Фромм видел причины внутриличностных противоречий:

а) в конфликте между двумя взаимоисключающими требованиями или заданиями б) в противоречии между стимуляцией наших потребностей через рекламу и фактическими препятствиями на пути их удовлетворения в) конфликте между сущностью и существованием личности

1.37 Выделите противоречие, которое, по мнению К. Хорни, приводит к внутриличностным конфликтам и даже к неврозам:

а) противоречие между утверждаемой свободой человека и всеми его фактическими ограничениями б) противоречие между требованиями начальника и нормами оценивания в) противоречие между личностными и общественными нормами морали

1.38 Конструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

а) человек становится более уравновешенным в жизни б) человек удовлетворяет потребность в самоактуализации в) закаляется характер человека, формируется его решительность, устойчивость поведения, стабильная направленность личности

1.39 Деструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

а) побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде б) усложняется психическая жизнь человека, развиваются моральные чувства в) снижение активности и эффективности деятельности

1.40 Если внутриличностный конфликт вовремя не разрешается, наступают более тяжелые последствия:

а) от стресса и фрустрации до неврозов б) от хорошего настроения до очень плохого в) от эйфории до депрессии

1.41 В случае ухудшения взаимодействия личности с группой наступает:

а) улучшение взаимодействия с группой б) деструкция существующих межличностных отношений в) ничего не происходит

1.42 Разделите последствия внутриличностного конфликта на две группы: деструктивные последствия и конструктивные последствия:

- ухудшение состояния самой конфликтующей личности,
- усложняется психическая жизнь человека, развиваются моральные чувства,
- закаляется характер человека, формируется его решительность, устойчивость поведения,
- ухудшение взаимодействия личности с другими людьми в группе,
- снижение активности и эффективности деятельности, так и психическая и физиологическая дезорганизация личности

1.43 Практически неизбежное последствие любого конфликта:

а) тяжелая депрессия б) эйфория в) стресс

1.44 При каком условии стрессу можно противостоять?

а) при отрицании наличия стресса как такового б) при готовности к активным усилиям по достижению стрессоустойчивости в) при изоляции от общества

1.45 Слово «стресс» в переводе с английского означает:

а) напряжение б) расслабление в) преодоление

1.46 Общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов), разработал:

а) Э. Берн б) З. Фрейд в) Г. Селье

1.47 Стресс — это:

а) расслабление всего организма в специально созданных условиях б) ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям в) преодоление собственных потребностей

1.48 В динамике стрессового реагирования выделяют:

а) три фазы б) пять фаз в) две фазы

1.49 Чем опасна фаза истощения?

а) человек отказывается от общения б) пропадает желание удовлетворять потребности в) слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям

1.50 Как называется стойкий очаг возбуждения, возникающий под воздействием какого-либо стрессового фактора (конфликт, неожиданное событие и пр.) в коре головного мозга?

а) доминанта б) перевозбужденность в) биохимический сдвиг

1.51 Стрессовое состояние опасно не само по себе, а тем, что способно спровоцировать:

а) повышение уровня сахара в крови б) органические нарушения в виде сердечно-сосудистых, аллергических, иммунных и прочих заболеваний в) отсутствие аппетита

1.52 Что такое «управление конфликтом»?

а) прекращение и подавление конфликта б) прогнозирование конфликта в) целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач

1.53 Что такое межличностные конфликты?

а) конфликт личности с коллективом б) конфликты между отдельными индивидами и группой в) конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия

1.54 Что из нижеперечисленного является причиной межличностного конфликта?

а) достоверная информация в процессе межличностной коммуникации б) психологическая несовместимость в) сбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

1.55 Что является содержательной стороной межличностного конфликта?

а) предмет спора, дело, вопрос, вызывающий разногласия б) мнения участников в) характеры участников

1.56 Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

а) противоборство людей происходит малоэмоционально б) противоборство людей происходит незаметно, на скрытом уровне в) противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов

1.57 Что предполагает внутренний аспект управления межличностными конфликтами?

а) использование методов манипуляции б) применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте в) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя

1.58 Что предполагает внешний аспект управления межличностными конфликтами?

а) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту б) противоборство людей происходит на основе столкновения их личных мотивов в) использование методов убеждения

1.59 Межличностный конфликт равен:

а) конфликтное поведение + конфликтная ситуация б) конфликтная ситуация + инцидент в) конфликтные отношения + конфликтная ситуация г) конфликтное поведение + инцидент

1.60 Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами б) конфликт между любыми членами семьи в) конфликт между родителями и детьми г) конфликт между различными семьями д) конфликт родственников

1.61 Особенностью межличностного конфликта является наличие:

а) защитника одной из сторон б) посредника в конфликте в) двух взаимосвязанных аспектов

1.62 Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

а) противоборство людей происходит незаметно, на скрытом уровне б) участие родственников в конфликте в) это своеобразный “полигон” проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей

1.63 Конфликт проявляется в виде специфических реакций людей друг к другу. В связи с этим конфликты всегда обретают:

а) эмоционально-волевою окраску б) внутриличностную окраску в) межличностную окраску

1.64 По длительности протекания конфликты в организации могут быть:

а) затяжные и очень затяжные б) долгосрочные и краткосрочные в) кратковременные и затяжные

1.65 По влиянию на последующую жизнь коллектива конфликты могут быть:

а) благоприятные и неблагоприятные б) разрушительные и созидательные в) дающие осложнения (послеконфликт) и не имеющие отрицательных последствий

1.66 По источнику возникновения конфликты в организации делят на:

а) объективно обусловленный и субъективно обусловленный б) местный и сторонний в) социальный и этнический

1.67 По степени влияния на жизнь коллектива конфликты бывают:

а) глубокие и поверхностные б) лихорадящие и разрушительные в) сильные и слабые

1.68 При каком стиле управления вероятно наименьшее количество конфликтов в организации?

а) авторитарном б) попустительском в) демократическом

1.70 Конфликт между руководителем и коллективом обычно возникает:

а) в результате демократического стиля управления б) в результате высокой компетентности начальника в) в результате низкой компетентности начальника

1.71 Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом может развиваться:

а) когда кто-либо отступает от сложившихся групповых норм поведения б) когда кто-либо очень скромный и послушный в) когда руководитель об этом попросит

1.72 Конфликт между подразделениями в организации обычно возникает:

а) из-за заранее составленного графика отпусков б) из-за гибкого рабочего графика в) из-за неэффективного распределения ресурсов

1.73 Конфликт между организациями может иметь следующую причину:

а) соблюдение правовых норм б) невыполнение договорных обязательств в) компетентность руководителей

1.74 Одной из особенностей конфликта между личностью и группой является:

а) малое количество участников б) четкость структуры конфликта в) неоднородность структуры конфликта

1.75 Одной из форм проявления конфликта между личностью и группой является:

а) отсутствие критики в адрес конфликтующего б) применение групповых санкций в) усиление общения членов группы с конфликтующим.

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 Конфликт как социально-психологический феномен включает в себя следующие элементы добавьте недостающие элементы):

- предмет конфликта - проблема, по поводу которой он возникает;
- конфликтную ситуацию, в которой выражаются характер и степень противоречия;
- участников конфликта, преследующих свои цели и стремящихся эти цели реализовать через конфликт;

.....
.....
.....

2.2 Универсальный источник конфликта состоит в том, что

2.3 Если философия путем логических умозаключений вне зависимости от времени и пространства разрабатывает «вечные» проблемы человеческого бытия, а экономика

исследует основные экономические законы и способы производства, которые являются универсальными для многих социальных систем, то конфликтология

2.4 Как и любое другое научное направление, конфликтология имеет свою специфику, которая заключается в

2.5 Научное представление о деструктивной функции конфликта появляется, после того как (выделите три факта):

.....
.....
.....

2.6 Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование). Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....

2.7 Внутриличностный конфликт - это острая форма развития личности, потому что...

2.8 Общее значение внутриличностного конфликта в жизни личности таково, что может ...

2.9 Селье отмечал, что стресс — обязательный компонент жизни, поскольку

2.10 *Предупреждение конфликта* -- это деятельность, направленная на ...

2.11 Межличностный конфликт выявляет ...

2.12 Односторонне противоречиво-отрицательные отношения участников в ходе конфликта в организации опасны тем, что.....

2.13 Структурные факторы возникновения конфликтов обычно связаны с

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- а) Конфликт
- б) Конфликтная ситуация
- в) Инцидент

3.2 Расположите в хронологической последовательности труды Г. Зиммеля:

- а) Социальная дифференциация. Социологические и психологические исследования.
- б) Фундаментальные вопросы социологии.
- в) Конфликт современной культуры

3.3 Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

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

3.4 Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- а) Функции социального конфликта
- в) Политическая социология
- б) Мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте

3.5 Установите последовательность в этапах протекания производственного конфликта:

- а) инцидент

- б) конфликтная ситуация
- в) противоборство
- г) противодействие
- д) противостояние
- е) разрешение конфликта

3.6 Установите последовательность решения задач переговоров

- а) определение позиций
- б) обсуждение и аргументация вариантов решения обсуждаемой проблемы
- в) согласование позиций и разработка договоренностей

3.7 Расположите книги по искусству ведения переговоров в хронологической последовательности их выхода

- а) Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Патон «Переговоры без поражения»
- б) Гэвин Кеннеди «Договориться можно обо всем!»
- в) Керри Паттерсон, Джозеф Гренни «Ключевые переговоры»

3.8 Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

- а) передача информации
- б) аргументирование
- в) нейтрализация замечаний собеседника
- г) принятие решения и завершение переговоров
- д) начало беседы

3.9. Каждый человек вне зависимости от сферы деятельности и личностных характеристик проходит за свою трудовую жизнь следующие периоды. Определите правильную последовательность этапов трудовой деятельности:

- а) Адаптация и профессиональное становление
- б) Первичное и профессиональное обучение
- в) Предпенсионный период
- г) Профессиональный и должностной рост
- д) Продуктивная деятельность.

3.10. Определите правильную последовательность в жизненных циклах и этапах карьеры:

- а) Холостой период.
- б) Самостоятельная семейная жизнь (взросление детей, их обучение, выбор ими жизненного пути, профессиональная подготовка, начало работы, уход детей из семьи).
- в) Детство, период полового созревания.
- г) Начальный семейный период.
- д) Выход на пенсию, потеря супруга.
- е) Появление супруга, формирование семейного очага; появление детей, становление семейного достатка.

3.11 Установите последовательность.

Все групповые конфликты имеют общую динамику развития:

- 1) Постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а так же за счет накопления опыта;
- 2) Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;
- 3) Изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.
- 4) Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной конфликтной ситуации;
- 5) Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может влиять на поведение участников как мобилизующе, так и дезорганизующе

3.12 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 Соотнесите конфликтологическое понятие с его значением:

а) Динамика конфликта	1) процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений
б) Разрешение конфликта	2) ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
в) Источники конфликтов	3) противоречия, «рассогласование»

4.2 Соотнесите понятие с его значением:

а) Конфликтология	1) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
б) Объект конфликтологии	2) любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
в) Предмет конфликтологии	3) область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

4.3 Соотнесите название метода с областью его применения:

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

4.4 Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным,
-----------------------------------	---

	нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками
Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач

4.5 Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

а) Истерический тип	1) характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
б) Обсессивно-психастенический тип	2) характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
в) Неврастенический тип	3) характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

4.6 Определите соответствие между понятиями и их значением:

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

4.7 Соотнесите этапы семейной жизни с причинами конфликта на этом этапе:

а) 1-ый	1) появление в семье детей; управление процессом “правильного воспитания” нового поколения; различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка
б) 2-ой	2) появление новых членов семьи
в) 3-ий	3) межличностная несовместимость; претензии на лидерство; претензии на превосходство; разделение домашних дел; претензии на управление бюджетом; следование советам родственников и друзей; интимно-личная адаптация.

4.8 Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

а) Управление межличностным конфликтом	1) отличаются высокой эмоциональностью
--	--

	и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
б) Причины межличностных конфликтов	2) предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
в) Отличительные особенности межличностных конфликтов	3) наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

4.9 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

а) Взаимно отрицательные	1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабости
б) Односторонне противоречиво-положительные	2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по своему содержанию
в) Односторонне противоречиво-отрицательные	3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого

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. Одна сотрудница просит вас подежурить на телефоне, так как у нее много работы, она не хочет отвлекаться по пустякам, а ей должен позвонить К. И вот через время раздается звонок и абонент просит позвать сотрудницу. Вы, помня о ее занятости, спрашиваете: «Это К.? – А кто?» Вы просто проявили участие и хотели помочь. Но сотрудница заявила, что вы - излишне любопытная персона и устроила скандал.

Проанализируйте ситуацию. Определите предмет конфликта и его причины. Возможно ли было предупредить этот конфликт? Какие факторы повлияли на его возникновение? Этично ли поступили обе сотрудницы по отношению друг к другу в этой ситуации?

Ситуационная задача № 2. Сергей считал себя хорошим менеджером и претендовал на должность топ-менеджера в крупной компании, которую занимал Евгений, племянник одного из директоров компании. Для Сергея он был бездарным специалистом, он считал, что ему помогли занять эту должность семейные связи. Но ничего не поделаешь, Сергей был вынужден ему подчиняться. Хотя он очень надеялся, что когда-нибудь это место достанется ему. И вот этот момент настал. Новое руководство компании хотело видеть на должности топ-менеджера именно Сергея, так как считало его способным и трудолюбивым. Но нужно было найти повод, чтобы уволить Евгения. Поэтому Сергею поставили условие: или он остается на прежней должности, или следит за промахами Евгения и собирает компромат на него, чтобы у начальства появился повод его уволить. Для Сергея это был сложный мучительный выбор.

Внимательно проанализируйте ситуацию. Какой вид конфликта в этой ситуации можно наблюдать? Считаете ли Вы его сложным и почему? Как, по вашему мнению, должен разрешиться этот конфликт? Нужны ли Сергею для разрешения конфликта навыки самоорганизации и саморегуляции? Нужно ли Сергею при разрешении конфликта учитывать общепринятые нормы этики, морали и нравственности?

Ситуационная задача № 3. В цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, то есть независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести к конфликту.

Проанализируйте ситуацию. Каковы причины данной конфликтной ситуации? Что должно сделать руководство предприятия, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт и укладывалась в нормы этики и морали? Возможна ли здесь помощь профессионального конфликтолога или посредника?

Ситуационная задача № 4. Иван Сергеевич Владимиров работает мастером на телефонном узле. Он спокоен и малоразговорчив. Окружающие считают, что он замкнут и не слишком умен, но работает Иван Сергеевич хорошо: им довольны и жильцы домов,

которые он обслуживает, и начальство. После окончания школы Иван Сергеевич пытался поступить в институт, но потерпел неудачу. После армии он сразу женился и пошел работать, так как надо было обеспечивать семью. Сейчас сын и дочь учатся в школе, жена работает начальником отдела сбыта филиала одной из зарубежных компаний. Материальных проблем семья не испытывает. В свободное время Владимиров любит читать техническую литературу и конструировать различные приборы. Однако, несмотря на общее благополучие, Иван Сергеевич чувствует внутренний дискомфорт и неудовлетворенность.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы, что в данном случае есть внутрличностный конфликт? Если да, то какова его причина? Какой способ разрешения данного конфликта вы можете предложить? Если бы Иван Сергеевич обратился к вам за помощью, как к специалисту, какую систему мотивации для данного работника вы разработали в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу?

Ситуационная задача № 5. Представьте себе, что Вы в течение недели составляли отчет о проделанной работе для вашего руководства. Отчет очень важен, потому что по итогам его рассмотрения и анализа результатов вашей работы вас могут повысить в должности. Отчет вы должны предоставить в 8.00 в среду. В 23.50 во вторник, когда отчет был уже готов, у вас «полетел» компьютер и текст отчета не сохранился.

Проанализируйте ситуацию. Является ли эта ситуация стрессовой? Если да, то почему? Предложите возможные варианты решения данной проблемы. Дайте конкретные рекомендации по поведению в данной ситуации с учетом этических норм общения. Могут ли помочь в преодолении этой ситуации имеющиеся навыки самоорганизации?

Ситуационная задача № 6. Один велосипедист быстро едет на велосипеде, и вдруг из-за угла вылетает еще один велосипедист, они сталкиваются и оба падают. Кто из них виноват, непонятно. Скорее всего, не правы оба. Но оба велосипедиста начинают оскорблять друг друга, и в последующем каждый из них требует денежной компенсации за причиненные ушибы, ссадины и нанесенные оскорбления.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Может ли высокий уровень культуры и образования играть ключевую роль в разрешении конфликта? Целесообразно ли привлечь конфликтолога для разрешения конфликта, если сами стороны договориться не смогут?

Ситуационная задача № 7. Лев Николаевич Смирнов год назад окончил институт и в настоящее время работает экономистом в финансовом отделе крупной компании. Начальник отдела считает его способным и подающим надежды сотрудником, поэтому после трех месяцев испытательного срока рекомендовал зачислить его в штат. Однако сотрудники позволяют в его адрес насмешки Лев Николаевич очень робкий, впечатлительный, малейшая неприятность может вывести его из равновесия. Внешне он тоже выбивается из общего представления сотрудников о внешнем виде: короткие брюки, взъерошенные волосы, большие очки, сутулый, не совсем аккуратный. Он болезненно переживает любую обиду, но если никто не проявляет пристального внимания к его работе, не задевает его, то он работает очень четко и аккуратно.

Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликта вы можете предложить? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта? Если да, то какие? Оправданы ли с точки зрения этики действия сотрудников в адрес Льва Николаевича?

Ситуационная задача № 8. Представьте себе ситуацию, при которой в коллективе, которым Вы руководите, есть две группы. Одной группой руководит неформальный лидер, который однозначно пытается конкурировать с Вами за влияние. Вторая группа разделяет ваши интересы и взгляды, вы пользуетесь у них явным авторитетом, они преданы вам во всем.

Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Каковы будут ваши действия для разрешения конфликта? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта? Оправданы ли с точки зрения этики действия неформального лидера?

Ситуационная задача № 9. Вы знаете, что Ваш коллега говорит о Вас плохо за глаза и это мешает вам строить нормальные взаимоотношения с коллегами по работе. Кроме того, Вы все время нервничаете. Вместо того, чтобы сосредоточиться на работе, вы все время «ловите косые взгляды» сотрудников и думаете, не знают ли они что-то компрометирующее вас?

Проанализируйте ситуацию. Каковы будут ваши действия для того, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт? Какие меры по управлению конфликтом вы можете предложить? Должны ли они согласовываться с этическими нормами общения или в данном случае «любые средства хороши»?

Ситуационная задача № 10. Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Проанализируйте ситуацию. Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Какие варианты разрешения конфликта вы можете предложить с учетом норм этики и нравственности?

Ситуационная задача № 11. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа: придется посидеть недельку – другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что это за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня».

Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

Проанализируйте ситуацию. Каков характер задания, полученного программистом? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист? В чем заключается причина конфликта? Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?

Ситуационная задача № 12. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу распределения обязанностей и трудовых функций пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Какие действия нужно предпринять руководителю, чтобы нормализовать

психологический климат в группе и обеспечить эффективное производство? Насколько важно при этом руководителю согласовывать свои действия с профессиональными этическими нормами?

Ситуационная задача № 13. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу». *Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?*

Ситуационная задача № 14. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуационная задача № 15. Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Как бы вы повели себя в этой ситуации?

Ситуационная задача № 16. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Ситуационная задача № 17. 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.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 18. 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.
Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 19. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности.

Как бы вы построили разговор с руководителем на месте претендента?
Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 20. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Каковы ваши действия как руководителя? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 21. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Каковы ваши действия как руководителя? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 22. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Что бы вы ответили как руководитель?

Ситуационная задача № 23. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Как вы поведете себя на месте «шутника»? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников.

Ситуационная задача № 24. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Каковы ваши действия как руководителя? Объясните свое поведение.

Ситуационная задача № 25. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые

сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Ситуационная задача № 26. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Согласны ли вы с руководителем. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Ситуационная задача № 27. Вы являетесь сотрудником фирмы и высказываете другому сотруднику претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Второй сотрудник принимает высказываемые претензии за оскорбление.

Как вы отреагируете? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Ситуационная задача № 28.

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет вам следующее: «Ваша почасовая тарифная ставка (180–230 рублей) очень высока. Мы вели переговоры с менее крупной фирмой, они просят 130 рублей за час и, кроме того, составили смету, рассчитанную только на 4000 часов».

Как вы ответите на эти возражения?

Варианты ответов:

1. Способ оттягивания

Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. «Как только мы определим то количество, которое вам необходимо, я смогу приблизительно подсчитать, сколько это будет стоить. Что...»(Теперь задайте открытый вопрос.)

Не торопитесь давать обещание и соглашаться с требованиями партнера. Если вы сразу соглашаетесь на уступку, это вызывает у партнера подозрение, ваше предложение от этого кажется ему малоценным.

«Цена зависит от произведенной работы.

Какие...»(Задайте открытый вопрос.)

Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену.

«Это очень важный вопрос. Мы к нему еще вернемся несколько позже».

«Для того чтобы иметь возможность точно ответить на ваш вопрос, мне необходимо узнать еще некоторые сведения». Помните! Пока партнер или клиент не одобрил все преимущества вашего предложения, любая названная вами цена будет казаться ему «слишком высокой».

2. Способ бутерброда

Перечислите (еще раз) все преимущества для клиента, которые ему дает ваше предложение, а «сверху положите», подобно слою масла, цену. Или еще лучше поступить наоборот: назовите цену и сразу же (еще раз) перечислите все важнейшие

преимущества.

«Продукт стоит – за эту цену вы получаете следующие преимущества...»
«Себестоимость системы..., используя ее, вы получаете...» Таким образом, в конце сказанной вами фразы всегда будет польза для клиента или партнера, а не голые цифры, обозначающие цену. Благодаря этому вы направляете разговор в желанное для вас русло, перемещая внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича

«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера.

«Продавайте» свое коммерческое предложение, припав на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для партнера:

Произведенная работа – цена

– польза *Ценность – цена –*

польза *Преимущество – цена –*

польза

Основная польза – цена – дополнительная польза.

4. Способ сравнения

Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента.

«Если вы проанализируете, что (сколько) вам... принесет...»

«Если вы подумаете, что вы благодаря этому... (рассказать о пользе)... можете...»

«На закупку 10 специальных инструментов по 10 000 рублей каждый вам требуется 100 000 рублей, причем эти инструменты требуют частой замены. По сравнению с этим одноразовая инвестиция, предназначенная для программного обеспечения и составляющая 80 000 рублей, представляется не таким уж большим расходом. Не так ли?»

«Хотя новая система X стоит на 500 рублей больше, чем система Y, зато она служит в 2 раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления

«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие, поделите затраты на купленный продукт на количество лет, в течение которых он будет использоваться. Затем рассчитайте затраты на месяц его эксплуатации. Уменьшите цену или разницу цен при помощи деления:

«500 рублей в год – это ведь не более чем оплата за использование десяти телефонов в течение рабочего дня».

«В расчете на день это будет стоить меньше, что прокладка одной линии к любому из пяти ваших складов».

«В день у вас проходит 20 000 документов, в год это составляет примерно 400 000 счетов; за минимальный срок эксплуатации системы, который составляет пять лет, пройдет ровно 2 млн счетов. Это означает, что при использовании данной системы обработка каждого документа обойдется в 5 копеек».

«При вашем обороте, составляющем... тысяч метров, программное обеспечение для быстрой переналадки обойдется вам всего в 0,0002 рубля за метр».

Способ умножения

Объяснить суть преимущества (пользы) для партнера при помощи умножения:

«Если дополнительные поступления будут составлять..., то при годовом обороте в... вы получите излишек в размере...»

«Поскольку изготовление одного инструмента при использовании этого продукта обойдется на 50 пфеннигов дешевле, то при их изготовлении в течение года в

количестве 5 млн штук годовая экономия составит 2,5 млн рублей, а при использовании этого продукта в течение лет вы сэкономите 15 млн рублей».

«Если вы благодаря автоматическому регулированию в будущем будете экономить 2 кВт/ч в каждом помещении в течение одного дня, то, учитывая, что только в здании главного управления у вас 600 помещений, уже в первый год вы сэкономите 2640 кВт/ч».

6. Обращение эмоционального характера

Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Имея дело с партнерами, озабоченными поддержанием своего престижа и повышением своего авторитета, дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное, и что они должны демонстрировать окружающим, что могут себе это позволить:

«Всегда лучше отдать предпочтение самому хорошему»; «Проявление особого, ни на кого не похожего вкуса всегда обходится немного дороже»; «Вы же можете себе позволить использовать самое лучшее».

Покажите партнеру, что он может себе также позволить проконсультироваться с вами, получив больше полезного для себя за меньшие деньги.

7. Способ подведения итогов

В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил партнер. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы.

После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков

Преимущества	Недостатки
Наличие устройства сопряжения	Устаревшая операционная система
Удобный выбор функций при помощи меню	Отсутствие базы данных
Модульная конструкция	Высокая стоимость
Внесение временных изменений в бланк данных	
Немедленное реагирование на возможные нарушения технологического процесса	

отказаться от такого количества преимуществ.

8. Аргументы, указывающие на недостатки

В помещенной ниже таблице в левой колонке перечислите характеристики продукта, имеющие значение для партнера, от которых ему придется отказаться в случае снижения цены. Например, партнера устраивает цена на 20 000 рублей ниже названной вами. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества, например:

- меньше надежность,
- больше затрат времени на доступ,
- меньше критериев выбора,
- неудобное обслуживание,
- защита данных требует больших затрат времени и т. д. При этом недостатки впишите в правой колонке.

В этот момент особенно внимательно следите за тем, как, скорее всего, от удивления

«вытянется» лицо вашего собеседника, когда вы будете вычеркивать именно те

характеристики, которые для него особенно важны. Тогда спросите его прямо: «Как вы считаете, стоят ли эти преимущества 20 000 рублей?» Или: «Разве для вас эти преимущества не важнее 20 000 рублей?» Или: «Неужели действительно стоит отказываться от этих важных преимуществ ради экономии 20 000 рублей?»

Особенно эффективно действие аргументов, указывающих на недостатки, когда вы хотите продать комплект продуктов или пакет услуг.

Преимущества продукта, от которых придется отказываться в случае снижения цены	Недостатки продукта, которые появляются в случае исключения преимущественных характеристик
Модульная конструкция	Меньше надежность
Графический пульт управления	Больше затрат времени на доступ; и т.д.
.....
.....
.....
Стоимость с преимуществами: 190 000 рублей	Стоимость без преимуществ: 170 000 рублей

Разница в стоимости 20 000 рублей

9. *Согласительный способ*

Воздерживаясь от скидок за наличный платеж, предлагайте иные бесплатные услуги, например: инструктаж, обучение сотрудников, справочные пособия, учебные дискеты, использование «горячей линии» и пр.

Настаивайте на назначенной вами почасовой ставке и фиксированной дневной плате! Учтите, что если вы хоть раз уступите и снизите почасовую или дневную ставку, то впоследствии вам удастся ее увеличить только с огромным трудом, с конфликтами и неся определенные жертвы.

10. *Уступка за уступку*

Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Партнерство требует компромиссов, которые оправданны для обеих сторон. Соглашайтесь на уступки только в ответ на встречную услугу! Не разбрасывайтесь прибылью, это все равно, что раздаривать свое жалование направо и налево.

11. *Способ продажи отличий*

Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т. д.

Таким образом, переговоры о цене – это интересная интеллектуальная игра. Постоянно тренируясь, предприниматели смогут овладеть техникой ведения своей линии, выторговывая уступки в цене или, наоборот, сохранять предложенную цену, тщательно обосновывая, приводя убедительные аргументы в защиту ее адекватности.

Все знают, что «за хорошее качество нужно платить больше» и «дешево да гнило, дорого дамило».

Ситуационная задача № 29.

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.

Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

Ситуационная задача № 30

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.

Какова ваша позиция как руководителя? Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики?

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.