

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 11:51:56  
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

Конфессиональные конфликты  
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология  
(код и наименование ОПОП ВО)

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема № 1. «Теоретические основы изучения конфессиональных конфликтов»

*Производственная задача №1*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план диспута «Толерантность и межнациональные отношения» и провести его со студентами 1 курса. Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите?

Тема № 2. «Принципы и методы изучения конфессиональных конфликтов»

*Производственная задача №2*

Проанализируйте и сравните особенности Европейских религиозных конфессий и Восточных религиозных конфессий.

Конфессиональный регион	Преобладающая религия	Конфессиональная провинция	Преобладающая религия
1. Европейско-Североазиатский	Христианство	а) Северная Европа б) Юго-Западная и Центральная Европа в) Прирейнская Европа г) Восточная Европа и Северная Азия д) Восточная Прибалтика	Протестантизм Католицизм Протестантизм и католицизм Православие Протестантизм, православие, католицизм
2. Американский	Христианство	а) Северная Америка б) Латинская Америка в) Малые Антильские о-ва и Ямайка г) «Индийская Америка»	Протестантизм, католицизм Католицизм Протестантизм Индуизм, протестантизм, католицизм
3. Австралийско-Океанийский	Христианство	а) Австралия и Новая Зеландия б) Папуасия и Меланезия в) Полинезия г) Микронезия	Протестантизм, католицизм Протестантизм, католицизм, язычество Протестантизм, католицизм Католицизм, протестантизм
4. Запад ноазиатско-Североафриканский	Ислам	а) Юго-Западная Азия б) Северная Африка	Ислам Ислам
5. Малайско-Индонезийский	Ислам		

6. Индокитайско-Центральноазиатский	Буддизм	а) Западный и Центральный Индокитай б) Восточный Индокитай в) Центральная Азия	Тхеравадизм Махаянизм Ламаизм
7. Южноазиатский	Индуизм		
8. Восточноазиатский	Поликонфессиональный		
9. Африканский	Христианство, Ислам, язычество	а) Западный Судан б) Гвинейское побережье в) Восточный Судан г) Экваториальная и Южная Африка д) Эфиопия и Эритрея	Ислам, язычество Язычество, Ислам, христианство Ислам, христианство, язычество Христианство, язычество Христианство, Ислам

### Тема № 3. «История изучения конфессиональных конфликтов»

#### *Производственная задача №3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика конфессиональных конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

### Тема № 4. «Технологии разрешения конфессиональных конфликтов»

#### *Производственная задача №4*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам обратился сотрудник вашей организации Георгий, у которого конфликтные отношения в семье. Его супруга Татьяна недовольна размером его зарплаты, низкой должностью. Каждый день она говорит о больших ценах на продукты, на оплату услуг ЖГХ. Пять лет назад он переехал из Грузии в Россию. Работу с высокой заработной платой он пока не может найти. Георгий очень нервничает, переживает. Подумайте, какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст беседы с Георгием и Татьяной.

### Тема № 5. «Информационно – аналитическая деятельность: сбор, обработка, анализ информации о конфессиональных конфликтах»

#### *Производственная задача №5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования уровня толерантности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы толерантности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

#### Тема № 6. «Принципы разрешения конфессиональных конфликтов»

##### *Производственная задача №6*

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

#### Тема № 7. «Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса

##### *Производственная задача №7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика конфессиональных конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

#### Тема № 8. «Профилактика этно-конфессиональных и этнорелигиозных конфликтов»

##### *Производственная задача №8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Директор вашего предприятия принял на работу молодого способного юриста Евгения, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря - референта по поводу его грубости. Подумайте и напишите текст беседы с Евгением. Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?

#### Тема № 9 «Использование альтернативных форм разрешения конфессиональных конфликтов»

##### *Производственная задача №9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Инна и Саша работали в соседних отделах, редко общались, как правило, на общих совещаниях, планерках и корпоративных праздниках. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по религиозной проблеме. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили спор. После этого они старались избегать общения друг с другом. Прошло время, Саша стал работать в одном отделе с Инной. Неприязнь друг к другу увеличилась, что бы ни сказала Инна, Саша всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Руководитель отдела Ирина Сергеевна поговорила с обоими, и споры прекратились. Но негативное отношение, неприязнь осталась. Подумайте, как решить проблемную ситуацию? Составьте текст беседы с Инной, Сашей, руководителем отдела.

**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 (не-стандартное) 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 «Теоретические основы изучения конфессиональных конфликтов».**

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Конфессиональный конфликт – это...

- 1) разновидность религиозного конфликта, субъектами которого являются религиозные организации, объединения;
- 2) национальный конфликт;
- 3) общественный конфликт.

2. Вопрос в открытой форме.

Этно-конфессиональный конфликт - это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

А. нормализации отношений.

Б. меры воздействия

В. дисциплинарные меры.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Взаимодействие – это ....	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.

3. Потребность - это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.
-------------------------	---

5. Вопрос в закрытой форме

Метод, позволяющий сделать надежные выводы о причинно-следственных связях исследуемого явления и научно объяснить происхождение явления, называется...

1. экспериментом
2. анкетированием
3. наблюдением

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Опросник – это ...

1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.
2. метод наблюдения.
3. способ эксперимента.

2. Вопрос в открытой форме.

Межличностные отношения - ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, рефразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.

- A. резюмирование.
- B. расспрашивание.
- C. способствуют.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	A. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	B. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	C. От личных качеств субъектов восприятия

5. Вопрос в закрытой форме

Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности.

**Тема № 2 «Принципы и методы изучения конфессиональных конфликтов».**

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Инцидент – это:

- 1) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

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

2. Вопрос в открытой форме.

Конфликт в переводе с латинского означает:

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.

- A. деятельностью.
- B. противоречия.
- C. противоборства

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	A. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	B. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	C. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт

5. Вопрос в закрытой форме

Интеграция - это...

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

### Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Социальная группа - это...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Переговоры - это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Конфликтолог – это \_\_\_\_\_ по анализу, урегулированию и \_\_\_\_\_ конфликтов, это тот, кто \_\_\_\_\_ конфликтами.

- А. управляет
- В. специалист.
- С. разрешению.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Технология переговоров - это ...	А. Система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта
2. Конфликт - это ...	Б. Совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.
3. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ...	В. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

5. Вопрос в закрытой форме

Идентификация - это ...

1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.
2. эмоции, чувства.
3. особенность темперамента.

Тема № 3 «История изучения конфессиональных конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Причина конфликта – это...

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

2. Вопрос в открытой форме.

Деструктивные конфликты – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Международные переговоры - \_\_\_\_\_ между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет \_\_\_\_\_ в контроле ситуации и принятии \_\_\_\_\_.

- А. равные возможности
- В. коммуникация
- С. решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление	А. Эффект новизны.
---	--------------------

эмоционально откликнуться на его проблемы ...	
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

5. Вопрос в закрытой форме

Кому из перечисленных обществоведов принадлежит авторство теории «индустриально-капиталистического» происхождения нации?

- 1) К. Маркс;
- 2) Э. Гидденс;
- 3) Э. Геллнер.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Религиозный конфликт - это ...

1) столкновение и противодействие между носителями религиозных ценностей, которая обусловлена различиями в их мировоззрении, представлениях и отношении к Богу, участием в религиозной жизни;

- 2) взаимодействие партнеров по общению;
- 3) совместное обсуждение делового вопроса и принятие решения.

2. Вопрос в открытой форме.

Консультант – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

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

5. Вопрос в закрытой форме

Конфликт в обществе – это:...

- 1) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- 2) конфликты в любых социальных группах;
- 3) конфликты в больших социальных группах.

Тема № 4 «Технологии разрешения профессиональных конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Технология переговоров - это ...

- 1) метод общения в группе;
- 2) метод ведения дружеской беседы;
- 3) совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.

2. Вопрос в открытой форме.

Как называется высшая форма этнической общности людей?

3. Вопрос на установление последовательности.

При разрешении конфликта необходимо \_\_\_\_\_ личностные особенности конфликтующих: психологическую уравновешенность, \_\_\_\_\_ к аффектам, доминирующие \_\_\_\_\_, выраженность темперамента, мотивы поведения.

А. черты характера

В. проанализировать.

С. склонность.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Общение – это...	А. Мимики, жестов, пантомимики, визуальных контактов и т.д.
2. Информация в процессе общения передается...	Б. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми
3. Невербальное общение – общение с помощью...	С. С помощью вербальных и невербальных сигналов

5. Вопрос в закрытой форме

Урегулирование и разрешение конфликтов - это ..

- 1) метод ведения дружеской беседы;
- 2) система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта;
- 3) способы военных действий.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти

2. Вопрос в открытой форме.

Эмпатия – это ...

6. Вопрос на установление последовательности.

Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

- А. нормализации отношений.
- Б. меры воздействия
- В. дисциплинарные меры.

7. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

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

5. Вопрос в закрытой форме

Самосознание – это ...

- 1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
- 2. понимание других людей.
- 3. особенность характера.

Тема № 5. «Информационно – аналитическая деятельность:

сбор, обработка, анализ информации о профессиональных конфликтах».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

В ходе разрешения конфликта анализируются: ....

- 1) источники конфликта; его история, стороны конфликта, их позиции;
- 2) психологические особенности собеседников;
- 3) творческие способности участников.

2. Вопрос в открытой форме.

Динамическая модель конфликта: ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт	А. разновидность международного конфликта, субъектами
------------------------	---

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

5. Вопрос в закрытой форме

С помощью терминов «этническая категория», «этническая общность», «этническая организация» дается характеристика групповой ....

- 1) динамики;
- 2) совокупности;
- 3) общности.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Социальная роль – это ...

1. способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса в обществе, в системе межличностных отношений.

2. профессиональные действия и поступки.

3. особенности характера человека.

2. Вопрос в открытой форме.

Социальный стереотип – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.

А. деятельностью.

В. противоречия.

С. противоборства

4. Вопрос на установление соответствия.

возникает в результате....	которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	В. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	С. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт)

Установите соответствие между термином и определением:

5. Вопрос в закрытой форме

Опосредованное общение:

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

Тема № 6. «Принципы разрешения конфессиональных конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:....

- 1) следование порядку обсуждения, от мелких, частных соглашений стремиться к более общим, устанавливая соглашения на общих принципах взаимодействия, резюмировать, подводить итоги сделанному;
- 2) развитие коммуникабельности и общительности;
- 3) соблюдение этики в процессе беседы.

2. Вопрос в открытой форме.

Термин «нация» обозначает: ....

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Медиатор – независимое \_\_\_\_\_, которое выступает \_\_\_\_\_ между сторонами, организовывая коммуникации для \_\_\_\_\_ споров. Ведет свою деятельность на профессиональной основе.

- А. разрешения.
- В. физическое лицо.
- С. Посредником

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Б.Ф. Поршнев утверждал, что главной психологической характеристикой группы является:	А. Семья, состоящая из трех человек.
2. Граница малой группы определяется:	Б. Переживания «свой – чужой».
3. Какие из перечисленных групп относятся к малым...	В. Возможностью непосредственных межличностных контактов всех членов группы

5. Вопрос в закрытой форме

Этническое сосуществование означает.....

- 1) переходный период от насилия к кооперации, и наоборот;
- 2) длительный устойчивый мир;
- 3) переход от насилия к новому насилию

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

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

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

2. Вопрос в открытой форме.

Эффективное средство примирения....

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.

- A. деятельностью.
- B. противоречия.
- C. противоборства

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	A. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	B. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	C. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт

5. Вопрос в закрытой форме

К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

Тема № 7. «Социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Этапы продуктивной конкуренции ...

- 1) соревнование, соперничество, конфронтация;

- 2) начальный, средний этап;
- 3) первый, второстепенный этап.

2. Вопрос в открытой форме.  
Переговоры - это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, перефразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.

- A. резюмирование.
- B. расспрашивание.
- C. способствуют.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	A. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	B. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	C. От личных качеств субъектов восприятия

5. Вопрос в закрытой форме

Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

- 1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействию;
- 2) разобшенная деятельность участников команды;
- 3) характеристика темперамента.

### Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Межгрупповой конфликт происходит....

- 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
- 2) между учителем и учеником;
- 3) между сыном и отцом.

2. Вопрос в открытой форме.

Инцидент – это:

3. Вопрос на установление последовательности.

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- A. договаривались.
- B. переговоров.
- C. принятием решения.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

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

5. Вопрос в закрытой форме

Социальный конфликт возникает в результате....

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

Тема № 8. «Профилактика этно-конфессиональных и этнорелигиозных конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:....

- 1) следование порядку обсуждения, от мелких, частных соглашений стремиться к более общим, устанавливать соглашения на общих принципах взаимодействия, резюмировать, подводить итоги сделанному;
- 2) развитие коммуникабельности и общительности;
- 3) соблюдение этики в процессе беседы.

2. Вопрос в открытой форме.

Конкуренция – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Конфликтолог – это \_\_\_\_\_ по анализу, урегулированию и \_\_\_\_\_ конфликтов, это тот, кто \_\_\_\_\_ конфликтами.

- А. управляет
- В. специалист.
- С. разрешению.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Технология переговоров - это ...	А. Система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта
2. Конфликт - это ...	Б. Совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.
3. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ...	В. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

5. Вопрос в закрытой форме

Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы...

- 1) в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию;
- 2) в наиболее полном объеме реализовать профессиональные склонности;
- 3) в наиболее полном объеме реализовать творческие способности участников.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры: ....

- 1) постановление, рекомендации, контроль, провайзер процесса, советник по содержанию и процессу;
- 2) консультирование и тестирование;
- 3) встреча, беседа и подведение итогов.

2. Вопрос в открытой форме.

Развитие личности – это ...

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.

- A. деятельностью.
- B. противоречия.
- C. противоборства

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	A. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	B. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	C. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт

5. Вопрос в закрытой форме

Конфликтогены - это ...

- 1) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- 2) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту; проявления конфликта;
- 3) психологическое состояние личности.

Тема № 9. «Использование альтернативных форм разрешения профессиональных конфликтов».

*Вариант 1*

1. Вопрос в закрытой форме.

Признак интернационализации этнического конфликта: ....

- 1) выход конфликта за пределы государства;
- 2) локализация конфликта;
- 3) эскалация конфликта.

2. Вопрос в открытой форме.

Конфронтация – это....

3. Вопрос на установление последовательности.

Установите последовательность:

Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, перефразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.

- A. резюмирование.
- B. расспрашивание.
- C. способствуют.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	A. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	B. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	C. От личных качеств субъектов восприятия

5. Вопрос в закрытой форме

Позитивные функции конфликта....

- 1) разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, получение новой информации об оппоненте, стимулирование к изменениям и развитию, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом;
- 2) развитие творческих способностей;
- 3) развитие интеллектуальных способностей.

*Вариант 2*

1. Вопрос в закрытой форме.

Негативные функции конфликта....

- 1) ухудшение социально-психологического климата в коллективе, уменьшение сотрудничества, сплоченности коллектива, снижение производительности труда, сложное восстановление деловых отношений;
- 2) ухудшение природных условий;
- 3) развитие творческих способностей.

2. Вопрос в открытой форме.

Толерантность – это...

3. Вопрос на установление последовательности.

Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

- А. нормализации отношений.
- Б. меры воздействия
- В. дисциплинарные меры.

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между термином и определением:

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

5. Вопрос в закрытой форме

Основные стадии управления конфликтом...

- 1) обнаружение конфликта, анализ конфликтной ситуации, предотвращение углубления конфронтации сторон, ослабление конфликта, подавление вредного, деструктивного конфликта;
- 2) беседа, подведение итогов;
- 3) встреча, повествование, подведение итогов.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

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

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

- 5-4 **баллов** соответствует оценке «отлично»;
- 4-3 **баллов** – оценке «хорошо»;
- 3-2 **баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- 2-1 **баллов** – оценке «неудовлетворительно».

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме.

Вопросы в закрытой форме.

1. Конфессиональный конфликт – это...
  - а. разновидность религиозного конфликта, субъектами которого являются религиозные организации, объединения;
  - б. национальный конфликт;

- с. общественный конфликт.
2. Метод, позволяющий сделать надежные выводы о причинно-следственных связях исследуемого явления и научно объяснить происхождение явления, называется...
    1. экспериментом
    2. анкетированием
    3. наблюдением
  3. Опросник – это ...
    1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.
    2. метод наблюдения.
    3. способ эксперимента.
  4. Методы научных исследований - это ...
    1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
    2. способы творческого развития.
    3. методы развития общительности и коммуникабельности.
  5. Инцидент – это:
    1. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; истинная причина конфликта;
    2. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального
    3. взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.
  6. Интеграция - это...
    1. процесс объединения частей, составных компонентов в целое, социальная интеграция - процесс установления оптимальных связей между относительно самостоятельными социальными объектами;
    2. разделение целого объекта на составные компоненты;
    3. субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор).
  7. Социальная группа - это...
    1. ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
    2. скопление людей, вызванное необычным событием.
    3. несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.
  8. Идентификация - это ...
    1. процесс объединения субъектом себя с другим человеком или группой на основе эмоциональной связи; уподобление, отождествление себя с собеседником.
    2. эмоции, чувства.
    3. особенность темперамента.
  9. Причина конфликта – это...
    - а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
    - б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
    - в) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

10. Кому из перечисленных обществоведов принадлежит авторство теории «индустриально-капиталистического» происхождения нации?  
1.К. Маркс;  
2.Э. Гидденс;  
3..Э. Геллнер.
11. Религиозный конфликт - это ...  
1.столкновение и противодействие между носителями религиозных ценностей, кото-рая обусловлена различиями в их мировоззрении, представлениях и отношении к Богу, уча-стием в религиозной жизни;  
2.взаимодействие партнеров по общению;  
3.совместное обсуждение делового вопроса и принятие решения.
12. Конфликт в обществе – это: ...  
1.конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);  
2.конфликты в любых социальных группах;  
3.конфликты в больших социальных группах.
13. Технология переговоров - это ...  
1.метод общения в группе;  
2.метод ведения дружеской беседы;  
3.совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодей-ствия с оппонентом.
14. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ..  
1.метод ведения дружеской беседы;  
2.система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из кон-фликта;  
3.способы военных действий.
15. Рефлексия (в социальной психологии)-...  
1.осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.  
2.особенность внимания.  
3.характеристика памяти
16. Самосознание – это ...  
1.осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.  
2.понимание других людей.  
3.особенность характера.
17. В ходе разрешения конфликта анализируются: ....  
1.источники конфликта; его история, стороны конфликта, их позиции;  
2.психологические особенности собеседников;  
3.творческие способности участников.
18. С помощью терминов «этническая категория», «этническая общность», «этниче-ская организация» дается характеристика групповой ....  
1.динамики;  
2.совокупности;  
3.общности.

19. Социальная роль – это ...
1. способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса в обществе, в системе межличностных отношений.
  2. профессиональные действия и поступки.
  3. особенности характера человека.
20. Опосредованное общение:
- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
  - б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
  - в) характеризуется неполным психологическим контактом.
21. Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:....
1. следование порядку обсуждения, от мелких, частных соглашений стремиться к более общим, устанавливать соглашения на общих принципах взаимодействия, резюмировать, подводить итоги сделанному;
  2. развитие коммуникабельности и общительности;
  3. соблюдение этики в процессе беседы.
22. Этническое сосуществование означает.....
- 1) переходный период от насилия к кооперации, и наоборот;
  - 2) длительный устойчивый мир;
  - 3) переход от насилия к новому насилию
23. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...
- а) эффект стереотипизации;
  - б) эффект ореола;
  - в) эффект первичности;
  - г) эффект новизны.
24. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...
- а) фонетический;
  - б) семантический;
  - в) стилистический;
  - г) логический.
25. Этапы продуктивной конкуренции ...
1. соревнование, соперничество, конфронтация;
  2. начальный, средний этап;
  3. первый, второстепенный этап.
26. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...
- а. координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействия;
  - б. разобщенная деятельность участников команды;
  - с. характеристика темперамента.
27. Межгрупповой конфликт происходит....
- а. между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
  - б. между учителем и учеником;
  - с. между сыном и отцом.

28. Социальный конфликт возникает в результате....
- противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
  - особенностей учебной деятельности;
  - особенностей познавательных процессов.

Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:....

- следование порядку обсуждения, от мелких, частных соглашений стремиться к более общим, устанавливать соглашения на общих принципах взаимодействия, резюмировать, подводить итоги сделанному;
- развитие коммуникабельности и общительности;
- соблюдение этики в процессе беседы.

29. Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы...

- в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию;
- в наиболее полном объеме реализовать профессиональные склонности;
- в наиболее полном объеме реализовать творческие способности участников.

30. При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры: ....

- постановление, рекомендации, контроль, провайзер процесса, советник по содержанию и процессу;
- консультирование и тестирование;
- встреча, беседа и подведение итогов.

31. Конфликтогены - это ...

- причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту; проявления конфликта;
- психологическое состояние личности.

Признак интернационализации этнического конфликта: ....

- выход конфликта за пределы государства;
- локализация конфликта;
- эскалация конфликта.

32. Позитивные функции конфликта....

- разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, получение новой информации об оппоненте, стимулирование к изменениям и развитию, сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом;
- развитие творческих способностей;
- развитие интеллектуальных способностей.

33. Негативные функции конфликта....

- ухудшение социально-психологического климата в коллективе, уменьшение сотрудничества, сплоченности коллектива, снижение производительности труда, сложное восстановление деловых отношений;
- ухудшение природных условий;
- развитие творческих способностей.

34. Основные стадии управления конфликтом...

1.обнаружение конфликта, анализ конфликтной ситуации, предотвращение углубления конфронтации сторон, ослабление конфликта, подавление вредного, деструктивного 2.конфликта;

3.беседа, подведение итогов;

4.встреча, повествование, подведение итогов.

2.Вопрос в открытой форме.

2.1 Этно-конфессиональный конфликт - это...

2.2 Межличностные отношения - ...

2.3 Конфликт в переводе с латинского означает:

2.4 Переговоры - это ...

2.5 Деструктивные конфликты – это...

2.6 Консультант – это ...

2.7 Как называется высшая форма этнической общности людей?

2.8 Динамическая модель конфликта: ...

2.9 Социальный стереотип – это ...

2.10 Термин «нация» обозначает: ....

2.11 Эффективное средство примирения....

2.12 Переговоры - это...

2.13 Инцидент – это:

2.14 Конкуренция – это...

2.15 Развитие личности – это ...

2.16 Конфронтация – это....

2.17 Толерантность – это

3.Вопрос на установление последовательности.

Вопрос на установление последовательности

3.1 Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

А. нормализации отношений.

Б. меры воздействия

В. дисциплинарные меры.

3.2 Установите последовательность:

Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, перефразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.

А. резюмирование.

В. расспрашивание.

С. способствуют.

3.3 Установите последовательность:

Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.

А. деятельностью.

В. противоречия.

### С. противоборства

3.4 Конфликтолог – это \_\_\_\_\_ по анализу, урегулированию и \_\_\_\_\_ конфликтов, это тот, кто \_\_\_\_\_ конфликтами.

- А. управляет
- В. специалист.
- С. разрешению.

3.5 Установите последовательность:

Международные переговоры - \_\_\_\_\_ между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет \_\_\_\_\_ в контроле ситуации и принятии \_\_\_\_\_.

- А. равные возможности
- В. коммуникация
- С. решения.

3.6 Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

3.7 При разрешении конфликта необходимо \_\_\_\_\_ личностные особенности конфликтующих: психологическую уравни-шенность, \_\_\_\_\_ к аффектам, доминирующие \_\_\_\_\_, выраженность темперамента, мотивы поведения.

- А. черты характера
- В. проанализировать.
- С. склонность.

3.8 Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

- А. нормализации отношений.
- Б. меры воздействия
- В. дисциплинарные меры.

3.9 Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

3.10 Установите последовательность:

- Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.
- А. деятельностью.
  - В. противоречия.
  - С. противоборства
- 3.11 Установите последовательность:  
Медиатор – независимое \_\_\_\_\_, которое выступает \_\_\_\_\_ между сторонами, организовывая коммуникации для \_\_\_\_\_ споров. Ведет свою деятельность на профессиональной основе.
- А. разрешения.
  - В. физическое лицо.
  - С. Посредником
- 3.12 Установите последовательность:  
Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.
- А. деятельностью.
  - В. противоречия.
  - С. противоборства
- 3.13 Установите последовательность:  
Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, перефразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.
- А. резюмирование.
  - В. расспрашивание.
  - С. способствуют.
- 3.14 Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.
- А. договаривались.
  - В. переговоров.
  - С. принятием решения.
- 3.15 Конфликтолог – это \_\_\_\_\_ по анализу, урегулированию и \_\_\_\_\_ конфликтов, это тот, кто \_\_\_\_\_ конфликтами.
- А. управляет
  - В. специалист.
  - С. разрешению.
- 3.16 Установите последовательность:  
Конфликтная ситуация – накопившиеся \_\_\_\_\_, связанные с \_\_\_\_\_ субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для \_\_\_\_\_ между ними.
- А. деятельностью.
  - В. противоречия.
  - С. противоборства

3.17 Установите последовательность:

Пониманию собеседника \_\_\_\_\_ методы и техники общения: \_\_\_\_\_, перепарафразирование, отражение чувств, \_\_\_\_\_.

- А. резюмирование.
- В. расспрашивание.
- С. способствуют.

3.18 Организационные технологии урегулирования конфликта предусматривают структурно – организационные \_\_\_\_\_, которые способствуют \_\_\_\_\_ между сотрудниками группы, блокируют развитие конфликта. Среди рассмотренных мероприятий могут быть кадровая перестановка, \_\_\_\_\_ наказания или стимулирования, различные воспитательные мероприятия.

- А. нормализации отношений.
- Б. меры воздействия
- В. дисциплинарные меры.

4. Вопрос на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие между термином и определением:

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

4.2 Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	А. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	Б. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	С. От личных качеств субъектов восприятия

4.3 Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	А. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	В. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	С. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт)

4.4 Установите соответствие между термином и определением:

1. Технология переговоров - это ...	А. Система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта
2. Конфликт - это ...	Б. Совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.
3. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ...	В. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

4.5 Установите соответствие между термином и определением:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	А. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

4.6 Установите соответствие между термином и определением:

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

4.7 Установите соответствие между термином и определением:

1. Общение – это...	А. Мимики, жестов, пантомимики, визуальных контактов и т.д.
2. Информация в процессе общения передается...	Б. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми
3. Невербальное общение – общение с помощью...	С. С помощью вербальных и невербальных сигналов

4.8 становите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	А. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный конфликт – это ...	В. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	С. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт
1. Взаимодействие – это ....	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.
3. Потребность - это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

4.9 Установите соответствие между термином и определением:

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

4.10 Установите соответствие между термином и определением:

1. Б.Ф. Поршнев утверждал, что главной психологической характеристикой группы является:	А. Семья, состоящая из трех человек.
2. Граница малой группы определяется:	Б. Переживания «свой – чужой».
3. Какие из перечисленных групп относятся к малым...	В. Возможностью непосредственных межличностных контактов всех членов группы

4.11 Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	А. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
---	---

2. Межгосударственный конфликт – это ...	В. столкновение интересов различных национальных групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	С. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт)

4.12 Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	А. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	Б. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	С. От личных качеств субъектов восприятия

4.13 Установите соответствие между термином и определением:

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

4.14 Установите соответствие между термином и определением:

1. Технология переговоров - это ...	А. Система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта
2. Конфликт - это ...	Б. Совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.
3. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ...	В. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

4.15 Установите соответствие между термином и определением:

1. Социальный конфликт возникает в результате....	А. разновидность международного конфликта, субъектами которого выступают отдельные государства и другие государственные образования
2. Межгосударственный	В. столкновение интересов различных национальных

ный конфликт – это ...	групп, общин из-за территориального спора, религиозных разногласий, материальных ресурсов.
3. Межнациональный (межэтнический) конфликт – это ...	С. противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт)

4.16 Установите соответствие между термином и определением:

1. Успешность (точность) восприятия людей зависит ...	А. Вступление в контакт
2. Дискуссия включает в себя ...	Б. Столкновение.
3. Конфликт в переводе с латинского означает:	С. От личных качеств субъектов восприятия

4.17 Установите соответствие между термином и определением:

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

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

**Критерии оценивания результатов тестирования:**

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

**2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)**

*Компетентностно-ориентированная задача № 1*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план диспута «Толерантность и межнациональные отношения» и провести его со студентами 1 курса. Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите?

*Компетентностно-ориентированная задача № 2*

Проанализируйте и сравните особенности Европейских религиозных конфессий и Восточных религиозных конфессий.

Конфессиональный регион	Преобладающая религия	Конфессиональная провинция	Преобладающая религия
1. Европейско-Североазиатский	Христианство	а) Северная Европа б) Юго-Западная и Центральная Европа в) Прирейнская Европа г) Восточная Европа и Северная Азия д) Восточная Прибалтика	Протестантизм Католицизм Протестантизм и католицизм Православие Протестантизм, православие, католицизм
2. Американский	Христианство	а) Северная Америка б) Латинская Америка в) Малые Антильские о-ва и Ямайка г) «Индийская Амери-	Протестантизм, католицизм Католицизм Протестантизм Индуизм, протестан-

		ка»	тизм, католицизм
3. Австралийско-Океанийский	Христианство	а) Австралия и Новая Зеландия б) Папуасия и Меланезия в) Полинезия г) Микронезия	Протестантизм, католицизм Протестантизм, католицизм, язычество Протестантизм, католицизм Католицизм, протестантизм
4. Запад ноазиатско-Североафриканский	Ислам	а) Юго-Западная Азия б) Северная Африка	Ислам Ислам
5. Малайско-Индонезийский	Ислам		
6. Индокитайско-Центральноазиатский	Буддизм	а) Западный и Центральный Индокитай б) Восточный Индокитай в) Центральная Азия	Тхеравадизм Махаянизм Ламаизм
7. Южноазиатский	Индуизм		
8. Восточноазиатский	Поликонфессиональный		
9. Африканский	Христианство, Ислам, язычество	а) Западный Судан б) Гвинейское побережье в) Восточный Судан г) Экваториальная и Южная Африка д) Эфиопия и Эритрея	Ислам, язычество Язычество, Ислам, христианство Ислам, христианство, язычество Христианство, язычество Христианство, Ислам

### *Компетентностно-ориентированная задача № 3*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика конфессиональных конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

### *Компетентностно-ориентированная задача № 4*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам обратился сотрудник вашей организации Георгий, у которого конфликтные отношения в семье. Его супруга Татьяна недовольна размером его зарплаты, низкой должностью. Каждый день она гово-

рит о больших ценах на продукты, на оплату услуг ЖГХ. Пять лет назад он переехал из Грузии в Россию. Работу с высокой заработной платой он пока не может найти. Георгий очень нервничает, переживает. Подумайте, какие варианты решения проблемы возможны? Опишите программу работы с проблемной ситуацией. Составьте текст беседы с Георгием и Татьяной.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 5*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования уровня толерантности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы толерантности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 6*

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

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 7*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить конспект семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика конфессиональных конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 8*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Директор вашего предприятия принял на работу молодого способного юриста Евгения, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря - референта по поводу его грубости. Подумайте и напишите текст беседы с Евгением. Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 9*

Представьте, что Вы работаете конфликтологом на предприятии. Инна и Саша работали в соседних отделах, редко общались, как правило, на общих совещаниях, планерках и корпоративных праздниках. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по религиозной проблеме. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили спор. После этого они старались избегать общения друг с другом. Прошло время, Саша стал работать в одном отделе с Инной. Неприязнь друг к другу увеличилась, что бы ни сказала Инна, Саша всегда коммен-

тировал ее слова в язвительной форме. Руководитель отдела Ирина Сергеевна поговорила с обоими, и споры прекратились. Но негативное отношение, неприязнь осталась. Подумайте, как решить проблемную ситуацию? Составьте текст беседы с Инной, Сашей, руководителем отдела.

### *Компетентностно-ориентированная задача №10*

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?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 11*

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?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 12*

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?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

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 эффектив-*

*ным? 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?*

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

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?*

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 15*

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?*

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 16*

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»?*

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 17*

Ваша подруга работает в организации уже давно. Ее все устраивало: зарплата, характер работы, взаимоотношения в коллективе и с руководителем в частности. Но недавно пришел новый руководитель, который не отличался трудолюбием, профессионализмом, воспитанностью, высокими интеллектуальными способностями. Но

при этом он все время был всем не доволен, пытался перебросить все свои обязанности на подчиненных. В один прекрасный день вы услышали от подруги: «Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду отсюда».

*Проанализируйте ситуацию. Какой вид слушания вы должны применить в данной ситуации? Приведите в качестве примера конкретные фразы. Которые вы можете сказать подруге. Способен ли новый руководитель разрабатывать план развития организации и конфликтологического сопровождения деятельности своей организации? Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал решений в управлении данной организацией?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 18*

В офисе всем сотрудникам приходится терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Ивана Петровича на личном фронте и профессиональном поприще. Это часто раздражает людей, потому что достижения его, как правило, заурядные и нет никакого смысла акцентировать на них внимание. Некоторые сотрудники просто молча выслушивают его, кто-то за спиной Ивана Петровича насмехается над ним и отпускает злые шуточки, а кто-то начинает с ним ругаться и выкрикивать фразы: «Ну сколько можно это слушать? Вы забили голову своими рассказами, а людям, между прочим, надо заниматься делом! Тоже мне достижение!»

*Проанализируйте ситуацию. Тип личности Ивана Петровича – «хвастун». В чем причина такого поведения? Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Какой способ разрешения конфликта между сотрудниками должен предпринять руководитель? Какие мероприятия в конфликтологическое сопровождение деятельности организации надо включить, учитывая возможность существования разных типов сотрудников, в том числе и этот?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 19*

Представьте себе обычный рабочий день в банке. Последний день приема коммунальных платежей без начисления пеней. Работают три кассира. К каждому окну стоит огромная очередь. В атмосфере царит напряженность: все явно утомлены. С разных сторон время от времени доносятся недовольные реплики в адрес работников банка. Неожиданно для очереди и к ее неудовольствию один из кассиров – молоденькая девушка с приятной внешностью – объявляет о временном непродолжительном перерыве в работе для сдачи излишков наличных денег в кассе (она действует по инструкции). Второй кассир, женщина 35 лет, в присутствии клиентов начинает критиковать действия своего коллеги, что подогревает назревший конфликт. Необоснованная критика вызывает у первого кассира возмущение, обиду и непонимание, так как она действует в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает безопасность работников банка и клиентов. Желая погасить конфликт,

молодая девушка возвращается к клиентам и, молча, затаив обиду и потеряв трудовой настрой, продолжает работать.

*Проанализируйте конфликтную ситуацию. Есть ли в поступке второго кассира проявление агрессии и в чем они проявляются? В чем возможная причина проявления таких действий? Оцените действия первого кассира – правильно ли она поступила, вернулась к клиентам? Можно ли расценивать ее действия как защиту от агрессивных дей-*

*ствий второй сотрудницы в такой ситуации? Или может быть это способ разрешения конфликта? Если да, то какой? Как бы вы разрешили данный конфликт?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 20*

Вы – руководитель организации. Назначили вас на эту должность сравнительно недавно. Один из подчиненных игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

*Проанализируйте ситуацию. Определите тип агрессии со стороны подчиненного. Определите возможные причины проявления агрессии с его стороны. Как вы поступите с этим подчиненным в дальнейшем? Какие ошибки вы видите во взаимоотношениях с вашим коллегой? Какие методы защиты в условиях данной ситуации вы можете использовать? Какое решение конфликта в данной ситуации вы можете предложить? Обоснуйте решение. Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вам следует использовать, чтобы минимизировать конфликтотенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении, которые провоцируют подобные конфликты?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 21*

Руководитель в разговоре со своим сотрудником заявил: «Вы – совершенно безответственный человек! На вас нельзя положиться! Вы подвели весь коллектив, и из-за вас у нас сорвался выгодный контракт с поставщиками». Сотруднику было обидно слышать про себя такое, тем более что он не считал себя виноватым в этой ситуации. «Какое вы имеете право так оскорблять меня? – выкрикнул он и выскочил из кабинета, хлопнув дверью.

*Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступил руководитель? Перефразируйте слова руководителя таким образом, чтобы минимизировать их конфликтотенный потенциал? Какие мероприятия вы порекомендуете руководителю для организации конфликтологического сопровождения деятельности организации?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 22*

В крупном рекламном агентстве руководство и HR-директор давно знают, что начальник отдела по работе с крупными клиентами очень импульсивен. Часто на ходу отменяет одни решения и принимает другие. Однако это помогает ему использовать момент: скажем, срочно подготовить к какому-либо событию мероприятие, выступление, и в итоге заключить новые контракты на большие суммы. Но работать с таким шефом сложно, и люди уходят. В отделе запредельная текучесть – выше 60%!

Не выдерживают даже отменные профессионалы, влюбленные в свое дело и готовые работать, казалось бы, в любое время дня и ночи. Как выяснилось в ходе выходных интервью, которые провели с увольняющимися профессионалами HR-менеджеры, дело не в том, что работы много или приходится трудиться в условиях ненормированного дня. Причина в другом: так как руководитель отдела часто меняет решения и задачи, лишь 50% начатого удается доводить до конца. Только сотрудники приступят к выполнению одного поручения, шеф говорит, что надо все бросить и срочно приступить к другому. У людей возникает ощущение, что они работают напрасно. И начиная следующий проект, они никогда не знают, смогут ли его реализовать. Это снижает эффективность работы.

О том, чтобы расстаться с начальником отдела, не может быть и речи. Он приносит много денег компании. Но нужно как-то стабилизировать отдел, добиться, чтобы люди оставались в нем. Об этом HR-директор и генеральный директор поговорили после одного из совещаний.

*Проанализируйте ситуацию. Можно ли сказать, что руководитель создает стрессовую ситуацию для сотрудников? Какие меры вы можете предложить HR-директору и генеральному директору, чтобы разрешить постоянные конфликтные ситуации? Есть ли смысл использовать технологии разрешения корпоративных конфликтов, чтобы минимизировать конфликтотенциал решений начальника отдела по работе с крупными клиентами?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 23*

Вулворты закупили для своих работников новые красивые комбинезоны для поднятия духа. Только у комбинезонов отсутствовали карманы, так как работники могли использовать их для воровства. Результат получился прямо противоположным тому, чего добивались, потому, что каждый, кто понял ход этих мыслей, чувствовал себя оскорбленным). То есть люди каким-то неуловимым образом всегда оказываются способными отличить, скрывается ли за поступком искреннее, заботливое отношение или это просто попытка ими манипулировать.

*Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступили руководители предприятия? Обоснуйте свой ответ. Предложите технологию разрешения корпоративного конфликта, чтобы минимизировать конфликтотенциал принятого решения руководителей. Какое мероприятие следовало заранее внести в план развития предприятия, чтобы избежать подобных ситуаций?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 24*

В офисе всем сотрудникам приходится терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Ивана Петровича на личном фронте и профессиональном поприще. Это часто раздражает людей, потому что достижения его, как правило, заурядные и нет никакого смысла акцентировать на них внимание. Некоторые сотрудники просто молча выслушивают его, кто-то за спиной Ивана Петровича насмехается над ним и отпускает злые шуточки, а кто-то начинает с ним ругаться и выкрикивать фразы: « Ну сколько можно это слушать? Вы забили голову своими рассказами, а людям, между прочим, надо заниматься делом! Тоже мне достижение!»

*Проанализируйте ситуацию. Тип личности Ивана Петровича – «хвостун». В чем причина такого поведения?» Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Какой способ разрешения конфликта между сотрудниками должен предпринять руководитель? Какие мероприятия в конфликтологическое сопровождение деятельности организации надо включить, учитывая возможность существования разных типов сотрудников, в том числе и этот?*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 25*

*Определите ведущий вид деятельности у следующих групп людей:*

- Детей в детском саду
- Детей, играющих с конструктором
- Школьников на уроке в младших классах
- Подростков на уроках
- Старшеклассников во время игры в футбол
- Юношей во время общения с друзьями

- Студентов, подрабатывающих в кафе
- Врачей в поликлинике
- Пенсионера, продолжающего работать.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 26*

*Проанализируйте следующие суждения с точки зрения теории развития Э. Эриксона. Какое суждение является правильным?*

- Девочка потому «становится мамой», что у нее в руках кукла.
- Девочка потому берет куклу, что ей хочется быть «как мама»

### *Компетентностно-ориентированная задача № 27*

Ребенку исполнилось 10 лет.

*Он кто – еще младший школьник или уже подросток? Аргументируйте свой ответ.*

### *Компетентностно-ориентированная задача № 28*

*Прокомментируйте следующий отрывок текста. С чем здесь можно и нельзя согласиться? Каковы, на ваш взгляд, практические последствия такой теоретической ориентации? Как она называется?*

«Доверьте мне десяток здоровых, нормальных детей и дайте возможность воспитывать их так, как я считаю нужным; гарантирую, что, выбрав каждого из них наугад, я сделаю его тем, кем задумаю: врачом, юристом, художником, коммерсантом и даже нищим и воем, независимо от его данных, способностей, призвания или расы его предков»

### *Компетентностно-ориентированная задача № 29*

Проанализируйте следующие высказывания и определите, на каких позициях стоят авторы в вопросе о психическом развитии человека.

1. Ауэрбах Ш.: «Дети, которые унаследовали гены хороших умственных способностей, станут высокоинтеллектуальными людьми даже без особого обучения, в то время как дети, которым не посчастливилось в отношении генов, не смогут извлечь пользу даже из самого лучшего обучения».

2. Гельвеций К.А.: «Все люди с обыкновенной, нормальной организацией обладают одинаковыми умственными способностями»; «Воспитание делает нас тем, чем мы являемся»

### *Компетентностно-ориентированная задача № 30*

*Ознакомьтесь с ситуацией и определите, какие закономерности психического развития раскрывает этот случай? Почему Камала очень медленно приобретала психические новообразования?*

Индуистский миссионер А. Синх в селе Годамури услышал о каком-то «человеческом духе», который передвигается вместе с группой волков. Он организовал экспедицию, которая нашла двух девочек. Младшая, Амала, была возрастом приблизительно 18 месяцев, старшая, Камала, – 8 лет. В ноябре 1920 г. Синх перевез детей в приют в Минднапур, где началось систематическое перевоспитание их, процесс которого был тщательно описан. Сначала только голод заставлял детей употреблять пищу. Люди приводили их в ужас; ребенка, который приблизился к ним, Камала покусала. Днем они спали, ночью передвигались по комнате и трижды на протяжении ночи выли. Амала быстрее начала проявлять признаки «очеловечения», но через год она умерла. Камала лишь после двух лет пребывания в приюте произнесла первое слово и лишь через 8 лет начала говорить, но простыми фразами. Первые шаги без помощи она сделала после 6 лет перевоспитания. С этого же времени она начала общаться с детьми и выполняла несложные поручения. Ее эмоциональная жизнь была богатой, но адекватно высказать свои чувства она не могла. После девятилетнего пребывания в приюте она умерла от болезни почек

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

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

**Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:**

**6-5 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена

типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

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

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