

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 11:56:27  
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 «Посредничество в разрешении педагогических  
конфликтов»

37.03.02 «Конфликтология»

Курс – 2022

**1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ  
УСПЕВАЕМОСТИ**

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

### Тема (раздел) «Сущность педагогического посредничества в процессе примирения конфликтующих сторон»

1. Сущность педагогического посредничества в процессе примирения конфликтующих сторон.
2. Посредничество как конструктивный способ разрешения конфликтов.
3. Педагогическое посредничество как деятельность, направленная на снижение насильственных способов решения конфликтов.

### Тема (раздел) «Модели педагогического посредничества. Роль конфликтолога в создании безопасной образовательной среды»

4. Модели педагогического посредничества.
5. Основные этапы (подготовительный, примирения, восстановления справедливости, профилактический), содержание работы на каждом из них, методы работы (наблюдение, беседа, консультирование, сопровождение), критерии оценки эффективности деятельности.
6. Роль конфликтолога в создании безопасной образовательной среды

### Тема (раздел) «Эффективность педагогического посредничества в урегулировании конфликтов»

7. Эффективность педагогического посредничества в урегулировании конфликтов.
8. Критерии эффективности, методики, оценка динамики, анализ результатов.
9. Примеры эффективного педагогического посредничества.

### Тема (раздел) «Методика подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях»

10. Методика подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях.
11. Цели, задачи методики подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях.
12. Система принципов дидактики в подготовке конфликтологов к реализации примирительных процедур.

### Тема (раздел) «Различные модели создания служб школьной медиации в образовательных организациях»

13. Различные модели создания служб школьной медиации в образовательных организациях.
14. Организация деятельности школьной службы примирения, как одно из направлений воспитательной работы конфликтолога.
15. Цели, задачи, этапы организации деятельности школьной службы примирения.
16. Примеры эффективной деятельности школьной службы примирения (из опыта работы в образовательных организациях).

Тема (раздел) «Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения»

17. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения.
18. Сети и объединения служб примирения.
19. Профессиональное сообщество специалистов-медиаторов и кураторов школьных служб примирения.

Тема (раздел) «Организация восстановительного подхода в процессе деятельности конфликтолога в образовательных учреждениях»

20. Восстановительный подход в реализации деятельности конфликтолога в образовательных учреждениях.
21. Принципы восстановительного подхода к урегулированию конфликтов и профилактики правонарушений несовершеннолетних.

Тема (раздел) «Принципы осуществления педагогического посредничества в процессе ресоциализации девиантного подростка. Воспитательная работа с подростками в процессе их ресоциализации»

22. Принципы осуществления педагогического посредничества в процессе ресоциализации девиантного подростка (добровольности, беспристрастности, принятия, положительной перспективы).
23. Воспитательная работа с подростками в процессе их ресоциализации.
24. Основные направления воспитательной работы.
25. Основные формы и методы воспитательной работы с подростками в процессе их ресоциализации.

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме 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.

**4 балла** (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.

**3 балла** (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.

**2 балла** (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

Раздел (тема) дисциплины № 1 «Сущность педагогического посредничества в процессе примирения конфликтующих сторон»

1. Переговоры - это ...
  - 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
  - 2) процесс эффективного общения людей;
  - 3) процесс общения людей в группе.
  
2. Третьейское разбирательство – это...
  - 1) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
  - 2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
  - 3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.
  
3. Основные средства общения:....
  1. вербальное и невербальное общение.
  2. сангвиник, холерик.
  3. профессиональная деятельность
  
4. Социализация - это ....
  1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
  2. неумение общаться с людьми.
  3. особенность памяти.
  
5. Самосознание – это ...
  1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
  2. понимание других людей.
  3. особенность характера.
  
6. Эмпатия – это ...
  1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
  2. неумение общаться.
  3. особенность профессии.
  
7. Рефлексия (в социальной психологии)-...
  1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
  2. особенность внимания.
  3. характеристика памяти.
  
8. Установите последовательность:  
Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.  
А. информацией  
В. многоплановый процесс  
С. потребностями.
  
9. Развитие – это ...
  
10. Профессиональные компетенции – это ....
  
11. Установите соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач

	каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами

12. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

13. Стандартизованное наблюдение- ...

1. вид структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации.
2. характеристика памяти.
3. характеристика воображения.

14. Включенное наблюдение ....

1. вид наблюдения, которое проводится с участием ученого (психолога) в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение.
2. характеристика мышления.
3. характеристика внимания.

Раздел (тема) дисциплины № 2 «Принципы осуществления педагогического посредничества в процессе ресоциализации девиантного подростка»

15. Воспитание как сознательно и целенаправленно осуществляемый процесс является...

- 1) объектом педагогики;
- 2) функцией педагогики;
- 3) задачей педагогики.

16. Педагогическая психология – это...

- 1) отрасль психологии, изучающая психологические проблемы обучения и воспитания;
- 2) отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной (аппаратом, ЭВМ и т.п.);
- 3) отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактором их включения в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп.

17. Общение – это...

- 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;
- 2) профессиональная деятельность;
- 3) осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.

18. Национальное самосознание – это...

- 1) совокупность представлений, традиций и понятий представителей нации или этноса, позволяющих воспроизводить эту общность людей как социальное целое;
- 2) эмоции, чувства человека;
- 3) особенность темперамента.

19. Установите соответствие:

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)

20. Установите последовательность:

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

- А. личности
- В. проявления.
- С. повторяющиеся.

21. Психология - это...

- 1) наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности;
- 2) наука, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности, способы эффективного управления персоналом;
- 3) наука, изучающая психологические проблемы обучения и воспитания.

22. Аналитическая функция педагогики состоит ...

- 1) в анализе, обобщении, интерпретации и оценке педагогического опыта;
- 2) в разработке новых педагогических технологий;
- 3) в научно-методическом обеспечении управления образовательными структурами.

23. Объект психологии: ...

24. Предмет психологии: ...

25. Самовыражение личности - ....

- 1) внешнее выражение своих чувств, убеждений, установок; внешняя актуализация внутреннего состояния человека;
- 2) воздействие близких людей;
- 3) особенность темперамента.

26. Самоактуализация – это ...

- 1) стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей;
- 2) характеристика учебной деятельности;
- 3) характеристика профессиональной деятельности.

27. Самовоспитание – это ...

- 1) сознательная деятельность, направленная на возможно более полную реализацию человеком себя как личности;
- 2) хаотичное развитие характера;
- 3) профессиональная деятельность.

28. Виды психологического консультирования:...

- 1) индивидуальное, семейное, групповое и профессиональное консультирование.
- 2) простое, сложное консультирование
- 3) первоначальное, второстепенное консультирование.

Раздел (тема) дисциплины № 3 «Методы работы в рамках педагогического посредничества»

29. Медиация – это...

- 1) одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;
- 2) форма общения людей в группе;
- 3) Форма познавательной и творческой деятельности.

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

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

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

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

32. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

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

33. 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.

34. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) мимика.

35. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

36. Установите последовательность:

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

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

37. Развитие – это ...

38. Профессиональные компетенции – это ....

39. Межличностные отношения - ...

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

2) отношения между товарищами по работе;

3) семейные отношения.

40. 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.



41. Социализация личности - это...

1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; результат этого процесса;

2) форма профессиональной психологической помощи в виде взаимодействия компетентного консультанта и клиента, базирующаяся на полном сосредоточении консультанта на уникальности клиента;

3) любая форма оказания помощи в отношении содержания процесса или структуры задачи (или серии задач), при которой консультант сам не отвечает за выполнение задачи, но помогает в ее разрешении.

42. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействию;

2) разобщенная деятельность участников команды;

3) характеристика темперамента.

#### Раздел (тема) дисциплины № 4 «Модель педагогического посредничества»

43. Рефлексивное слушание – это...

1) активное слушание, ориентированное преимущественно на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание;

2) вид общения, характерный для учебной деятельности;

3) вид общения, характерный для дружеской компании.

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

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

2) учебной и творческой деятельности;

3) юридических аспектов решения проблемных ситуаций.

45. Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает, продуктивность деятельности называется ...

а) социальной ингибицией;

б) социальной фасилитацией;

в) сдвигом риска;

46. Основными признаками социальной группы являются....

а) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;

б) наличие параметров группы как целого;

в) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

47. Показатели динамики, сплоченность группы, групповое давление, выработка решений представляют собой, выберите правильный вариант ответа:

а) состав группы;

б) групповые процессы;

в) структура группы;

г) характеристика группы.

48. Групповые нормы – это....., выберите правильный вариант ответа:

а) это правила, принятые группой и должно подчиняться поведение членов группы;

а) выполняют функцию регуляции поведения членов группы, поддерживаются групповыми санкциями;

в) связаны с ценностями группы;

г) все ответы верны.

49. Численность малой группы может быть в диапазоне ...

а) не более 10–12 человек;

б) не более 2–5 человек;

в) от 2–3 до 40–50 человек;

г) от 6 до 100 человек.

50. Место индивида в системе групповой жизни обозначается понятием, выберите правильный вариант ответа ...

- а) роль;
- б) статус;
- в) позиция;
- г) значение.

51. Группа, являющаяся для индивида источником социальных установок и ценностных ориентаций, называется ...

- а) группой членства;
- б) вторичной группой;
- в) референтной группой;
- г) неформальной группой.

52. Чувство солидарности с группой, осознание себя ее частью, готовность к действиям в пользу группы и общества, называется ...

- а) коллективизмом;
- б) плюрализмом;
- в) конформностью.

53. Установите соответствие:

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

54. Установите последовательность:

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

- А. личности
- В. проявления.
- С. повторяющиеся.

55. Психологическое консультирование: ...

56. Предмет психологии: ...

Раздел (тема) дисциплины № 5 «Основные этапы педагогического посредничества (подготовительный, примирения, восстановления справедливости, профилактический)»

57. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;
- г) все варианты верны.

58. Какая из перечисленных дистанций общения будет наибольшей?

- а) Выступление оратора перед аудиторией на митинге по поводу защиты окружающей природы;
- б) Беседа двух приятелей по поводу результатов вчерашнего футбольного матча и поведения судьи во время этого матча;
- в) Разговор жениха и невесты по поводу места и времени медового месяца.

59. Опосредованное общение...

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

- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

60. К вербальным средствам коммуникации не относится...

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

61. Дайте определение переговорам как одному из видов деловой коммуникации....

- а) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно предмета переговоров;
- б) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно собственных амбиций;
- в) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно потребностей второй стороны.

62. Дайте определение деловым переговорам как разновидности переговорного процесса ...

- а) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;
- б) специфическая форма коммуникации, имеющая свободные рамки, не предполагающая обязательного следования деловому протоколу ;
- в) форма межличностного общения, имеющая широкие статусные рамки, предполагающая свободное отношение к протоколу.

63. Назовите функции переговоров ...

- а) поиск совместного решения проблемы, информационно-коммуникативная, регулятивная;
- б) пропагандистская, решения личных проблем, информативная;
- в) поиск выгодного решения, коммуникативная, управления персоналом.

64. Укажите, какие виды переговоров выделяют в переговорном процессе....

- а) позиционные и рациональные;
- б) прямые – косвенные;
- в) рациональные – иррациональные.

65. Назовите основные этапы переговорного процесса ...

- а) подготовка к переговорам, сами переговоры и их завершение;
- б) анализ переговоров, сбор информации, выполнение решений;
- в) сбор информации, составление портрета партнера, принятие решений.

66. 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

67. Установите последовательность:

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.

68. Переговоры - это...

69. Инцидент – это:

70. Назовите основные задачи этапа подготовки к проведению переговоров ...
- изучить в деталях тему переговоров, навести справки о партнерах, разработать концепцию переговоров с эффективной стратегией и тактикой, подготовить проект решения;
  - обдумать ситуацию, рассмотреть варианты решения, разработать четкие инструкции для всех членов делегации;
  - обеспечить связи с общественностью, подготовить переговорное досье, предложить партнерам проведение переговоров на своей территории.

Раздел (тема) дисциплины № 6 «Сущность и содержание примирительной процедуры»

71. Собеседование – это...

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

72. Метод проектов используется ....

- для формирования навыков исследовательской работы.
- для развития творческих способностей.
- для воспитания обучающихся.

73. Метод творческого самовыражения – это ...

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

74. Интерактивный метод – это...

- метод, который ориентирован на беседу, диалог преподавателя и обучающегося, более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом.
- форма обучения активных студентов.
- метод воздействия на студентов.

75. К интерактивным методам относятся ...

- творческие задания; работа в малых группах; обучающие игры, социальные проекты, соревнования, интерактивная лекция, работа с видео- и аудиоматериалами, Сократический диалог, дискуссии, проективные техники, дебаты, «мозговой штурм».
- творческие задания для студентов.
- особая форма обучения студентов.

76. Лекция – это ...

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

77. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

78. Установите последовательность:

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

- направлений.
- психоанализу и бихевиоризму.
- психологии.

79. Развитие – это ...

80. Профессиональные компетенции – это ....

81. 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.
    84. Этапы продуктивной конкуренции ...
      - 1) соревнование, соперничество, конфронтация;
      - 2) начальный, средний этап;
      - 3) первый, второстепенный этап.

Раздел (тема) дисциплины № 6 «Организация деятельности школьной службы примирения»

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

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

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

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

87. К основным механизмам восприятия и понимания в процессе общения не относится: ...

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

88. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

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

89. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если: ...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;

90. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие

91. Внешнее наблюдение – это ...

- 1) вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны;
- 2) характеристика мышления;
- 3) характеристика внимания.

92. Установите соответствие между термином и определением:

1. Компоненты одаренности:	А. способность правильно, адекватно понимать поведение людей и эффективно общаться.
2. Социальный интеллект –	Б. научное направление, согласно которому человеческое поведение, опыт и познание во многом определены внутренними и иррациональными влечениями
3. Психоанализ -	С. интеллект, креативность и духовность

93. Установите последовательность:

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

А. информацией

В. многоплановый процесс

С. потребностями.

94. Личность обучающегося - ...

95. Образование -...

96. Социализация -..

97. 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.

98. Причиной межличностного конфликта является....

1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;

2) особенности учебной деятельности;

3) особенности познавательных процессов.

Раздел (тема) дисциплины № 7 «Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности»

99. 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.

100. Конфликт - это ...

1) способ общения на работе;

2) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов;

3) система профессиональных взглядов и убеждений.

101. Психологическое консультирование — это...

а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.

б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.

в) психологическая адаптация сотрудников.

102. Психологическая помощь – это ...

1) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации;

2) психологическое тестирование людей;

3) психологическая адаптация сотрудников.

103. Виды психологического консультирования:...

1) индивидуальное, семейное, групповое и профессиональное консультирование.

2) простое, сложное консультирование

3) первоначальное, второстепенное консультирование.

104. Психологический стресс – это...

1. вид стресса, который вызывают факторы, действующие на психику человека (обман, обида, угроза, опасность, информационная перегрузка и т.п.); своеобразная форма отражения субъектом сложной, экстремальной ситуации, в которой он находится.
2. веселая беседа друзей.
3. вид профессиональной деятельности.

105. Темперамент - ...

1. устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности (динамические особенности протекания психических процессов и состояний человека).
2. особенность профессии.
3. особенность общения друзей.

**106. Установите соответствие:**

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.

**107. Установите последовательность:**

Педагогическая психология – это отрасль \_\_\_\_\_, изучающая психологические \_\_\_\_\_ обучения и \_\_\_\_\_.

- А. воспитания
- В. психологии.
- С. проблемы.

108. Конфликтная ситуация – это...

109. Судебное разбирательство – это...

110. Причиной внутриличностного конфликта являются ...

- 1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
- 2) природные условия;
- 3) производственная деятельность.

111. Этап обсуждения (аргументации) направлен, как правило, на то, чтобы ...

- 1) в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию;
- 2) побеседовать с оппонентом;
- 3) подписать договор о сотрудничестве.

112. Принципы урегулирования конфликтов:....

- 1) принцип научности и обоснованности;
- 2) принцип признания конфликта, взаимной ответственности, принцип «Нет победителей, нет проигравших», принцип устранения эмоций, безотлагательного урегулирования конфликта, прямоты и откровенности, приоритета самостоятельности в урегулировании конфликта, принцип поэтапных мер с посторонней помощью;
- 3) принцип наглядности и поэтапности решения проблемы.

Раздел (тема) дисциплины № 9 «Эффективность педагогического посредничества в урегулировании конфликтов»

113. Убеждение – это...

- 1) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
- 2) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 3) метод воздействия на подсознание человека.

114. Внушение – это...

- 1) целенаправленное воздействие, которое основано на влияние на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 2) воздействие на сознание человека;
- 3) воздействие на креативность человека.

115. Психологическое воздействие – это...

- 1) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;
- 2) влияние одного человека на сознание другого;
- 3) влияние группы людей на другую группу людей.

116. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

- а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;
- б) большим социальным слоям и общностям;
- в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;
- г) нет правильного варианта ответа.

117. Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...

- а) бюрократическим;
- б) авторитарным;
- в) демократическим;
- г) номинальным.

118. Личность – это...

- а) персона, публичное лицо;
- б) человек как субъект социальной деятельности;
- в) социальный статус;
- г) социальная роль.

119. Неповторимая совокупность особенностей характера и психического склада, отличающая одну личность от другой ...

- а) индивидуальность;
- б) индивид;
- в) персона;
- г) личность.

120. Совокупность индивидуально-психологических особенностей человека, проявляющихся в его поведении, деятельности называется ...

- а) наследственностью;
- б) характером;
- в) способностями;
- г) темпераментом.

121. Из перечисленного подберите тип темперамента, если это: «боевой тип, задорный, легко раздражающийся ...

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик;
- г) меланхолик.

122. Установите соответствие между термином и определением:

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



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

123. Установите последовательность...

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

А. люди.

В. применяется

С. говорить.

124. Автор структуры личности: «Оно-Ид», «Я-эго», «Сверх-Я», «Супер-эго» является...

а) Э. Берн;

б) А. Маслоу;

в) З. Фрейд;

г) Дж. Роттер.

125. Система ценностей – это...

126. Уровень притязаний – это....

**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**

## **Темы рефератов:**

### Тема (раздел) «Сущность педагогического посредничества в процессе примирения конфликтующих сторон»

1. Сущность педагогического посредничества в процессе примирения конфликтующих сторон.
2. Посредничество как конструктивный способ разрешения конфликтов.
3. Педагогическое посредничество как деятельность, направленная на снижение насильственных способов решения конфликтов.

### Тема (раздел) «Модели педагогического посредничества. Роль конфликтолога в создании безопасной образовательной среды»

4. Модели педагогического посредничества.
5. Основные этапы (подготовительный, примирения, восстановления справедливости, профилактический), содержание работы на каждом из них, методы работы (наблюдение, беседа, консультирование, сопровождение), критерии оценки эффективности деятельности.
6. Роль конфликтолога в создании безопасной образовательной среды

### Тема (раздел) «Эффективность педагогического посредничества в урегулировании конфликтов»

7. Эффективность педагогического посредничества в урегулировании конфликтов.
8. Критерии эффективности, методики, оценка динамики, анализ результатов.
9. Примеры эффективного педагогического посредничества.

### Тема (раздел) «Методика подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях»

10. Методика подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях.
11. Цели, задачи методики подготовки конфликтологов к реализации примирительных процедур в образовательных организациях.
12. Система принципов дидактики в подготовке конфликтологов к реализации примирительных процедур.

### Тема (раздел) «Различные модели создания служб школьной медиации в образовательных организациях»

13. Различные модели создания служб школьной медиации в образовательных организациях.
14. Организация деятельности школьной службы примирения, как одно из направлений воспитательной работы конфликтолога.
15. Цели, задачи, этапы организации деятельности школьной службы примирения.
16. Примеры эффективной деятельности школьной службы примирения (из опыта работы в образовательных организациях).

Тема (раздел) «Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения»

17. Организация сетевого взаимодействия в объединениях школьных служб примирения.
18. Сети и объединения служб примирения.
19. Профессиональное сообщество специалистов-медиаторов и кураторов школьных служб примирения.

Тема (раздел) «Организация восстановительного подхода в процессе деятельности конфликтолога в образовательных учреждениях»

20. Восстановительный подход в реализации деятельности конфликтолога в образовательных учреждениях.
21. Принципы восстановительного подхода к урегулированию конфликтов и профилактики правонарушений несовершеннолетних.

Тема (раздел) «Принципы осуществления педагогического посредничества в процессе ресоциализации девиантного подростка. Воспитательная работа с подростками в процессе их ресоциализации»

22. Принципы осуществления педагогического посредничества в процессе ресоциализации девиантного подростка (добровольности, беспристрастности, принятия, положительной перспективы).
23. Воспитательная работа с подростками в процессе их ресоциализации.
24. Основные направления воспитательной работы.
25. Основные формы и методы воспитательной работы с подростками в процессе их ресоциализации.

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

**Критерии оценки реферата:**

**Оценка «отлично»** (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

**Оценка «хорошо»** (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

**Оценка «удовлетворительно»** (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

**Оценка «неудовлетворительно»** (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

## **2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ**

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 1***

К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын Сергей плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности. Подумайте и напишите, что бы Вы предложили для решения проблемной ситуации? Каким образом можно повлиять на поведение Сергея? Что бы Вы сказали Сергею и его маме?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 2***

Представьте, что вы работаете конфликтологом в МКУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония». К Вам за помощью обратилась мама подростка Андрея. Он имеет склонность к воровству, краже чужих вещей. Подумайте и напишите, что нужно сделать для решения этой проблемной ситуации? Каким образом можно повлиять на поведение Андрея? Что бы Вы сказали Андрею и его маме? Какие существуют методы и способы профилактики асоциального поведения?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 3***

Представьте, что вы работаете конфликтологом в МКУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония». К Вам за помощью обратилась классный руководитель 8 «А» класса школы № 20 г. Курска Тамара Сергеевна. Пять школьников часто ведут себя агрессивно, склонны к конфликтам в классе и с другими обучающимися школы. К классному руководителю часто обращаются педагоги и школьники с жалобами на эту группу учеников. Подумайте и напишите, что нужно сделать для решения этой проблемной ситуации? Каким образом можно повлиять на поведение этих пяти школьников? Что бы Вы им сказали? Какие существуют методы и способы профилактики асоциального поведения?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 4***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в школе № 39 г. Курска. В школе существует «Школьная служба примирения». К Вам обратились за помощью обучающиеся 5 «А» класса, которые рассказали о том, что их обижают юноши 9 «Б» класса (Виктор, Сергей и Виталик). Девятиклассники ведут себя агрессивно, оскорбляют и унижают пятиклассников в присутствии сверстников. Подумайте и напишите, что нужно сделать для решения этой проблемной ситуации? Каким образом можно повлиять на поведение девятиклассников? Что бы Вы им сказали? Какие существуют методы и способы профилактики асоциального поведения?

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

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать конспект лекции по теме «Основные этапы педагогического посредничества». 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 № 6***

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

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

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

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в школе № 39 г. Курска. Директор школы предложил вам подумать и написать программу деятельности школьной службы примирения. Как Вы думаете, какие направления работы должны быть включены в эту программу? Должны ли в школьной службе примирения участвовать обучающиеся и их родители? Какие конфликты могут быть в школе? Какие существуют инновационные направления работы в деятельности школьной службы примирения?

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

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вы вместе со студентами должны разработать программу «Технологии восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности». Подумайте, кто из отечественных и зарубежных ученых занимался этой проблемой? Какие существуют технологии восстановительного правосудия? Какие из них можно использовать в социально-педагогической деятельности? Какие можно создать новые \_\_\_технологии восстановительного правосудия?

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

Представьте, что вы работаете конфликтологом в МКУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония». К Вам за помощью обратилась классный руководитель 10 «А» класса школы № 1 г. Курска Мария Ивановна.

В ее классе учится Павел, который в последнее время пропускает занятия в школе, грубит учителям, родителям. Во дворе у Павла появились новые друзья, которые тоже пропускают занятия в школе, курят, грубят взрослым. Подумайте и напишите, что нужно сделать для решения этой проблемной ситуации? Каким образом можно повлиять на поведение Павла? Что бы Вы сказали ему? Какие существуют методы и способы профилактики асоциального поведения?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 10***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным?»  
Определите акцентуацию характера Петрова В.И. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 11***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе работает Николаева О.А. Мы вместе готовим очень важный проект, и сделать его нужно быстро. О.А. человек обстоятельный, все делает очень тщательно, но медленно. Замечания руководителя о том, что нужно все делать быстрее, не оказывают на нее никакого влияния. Остальные сотрудники начинают раздражаться и обвинять О.А. в нерасторопности, и это ни к чему хорошему не приводит. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»  
Определите тип темперамента Николаевой О.А. Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 12***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В нашем коллективе есть люди, относящиеся к разным национальностям и имеющие различное вероисповедание. Я сам являюсь атеистом и считаю, что каждый имеет право верить в то, во что считает нужным. Во время обеденного перерыва мой коллега, мусульманин, стал говорить о том, что его религия самая истинная. И тогда я стал с ним спорить и критически высказался по поводу его религии. Разговор закончился тем, что каждый остался при своей точке зрения. Он очень рассердился на меня и почти перестал со мной разговаривать, а это мешает нашей совместной работе». Какое поведение в данной ситуации было бы более конструктивным? Проанализируйте эффективность поведения участников исходя из теории трансактного анализа Э. Берна и стратегий взаимодействия К. Томаса – Р. Килменна.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 13***

Представьте, что вы работаете конфликтологом. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Разработайте

стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

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

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

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

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в АО «Авиаавтоматика» им. В.В. Тарасова» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был



корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

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

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

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

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре коммуникологии и психологии в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 18***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Юго-Западном государственном университете. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и

предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 19***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существует? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 20***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом Курского электроаппаратного завода. В одном из отделов завода работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 21***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вам нравится Ваша работа. Она относится к тем видам деятельности, занимаясь которыми, нужно постоянно учиться, совершенствоваться. Вы это понимаете и уже давно собираетесь заняться самообразованием регулярно. Но пока Вам удается это делать лишь фрагментарно – то Вы ходите на курсы, то в Интернете посмотрю информацию, то книгу почитаю. Пока не удастся уследить за новыми тенденциями в том деле, которым

занимаюсь. Прочитанное забывается, записи теряются. Как Вам научиться быть организованным?» Сформулируйте основные правила эффективной самоорганизации.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 22***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. После наблюдений, которые были сделаны Вами в ходе занятий, а также личных бесед с обучающимися первого курса и обсуждений особенностей набора обучающихся в новом учебном году с другими членами педагогического коллектива педагогического колледжа, Вы пришли к выводу, что группа №2 – это мало интересующиеся будущей профессией люди, не имеющие ни общей цели, ни идеалов – своего рода вольнослушатели без каких-либо обязательств ни перед родителями, которые заплатили деньги за их обучение, ни перед другими окружающими. Изменить набор учащихся не в Ваших силах – придется иметь дело с такими учащимися, какие они есть. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Как подвести учащихся к переоценке имеющихся собственных ценностей и каким материалом воспользоваться в воспитательных целях, чтобы у обучающихся появился идеал для подражания?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 23***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. В своей практике педагог использует исключительно индивидуальный опрос обучающихся у доски. Учащиеся уже хорошо знают, что в течение 15-20 минут их 2-3 товарища будут отвечать материал темы у доски, а в это время те, кто прошел такую же процедуру на последних занятиях могут получить передышку и спокойно заниматься своими делами. Те же, кто ожидает своей очереди (давно не вызывали) будут напряженно ожидать опроса. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие формы контроля выделяют в педагогике? индивидуальная, групповая и фронтальная. Каково их предназначение? Фронтальная форма контроля позволяет за небольшой промежуток времени проверить большое количество учащихся. Индивидуальный контроль предусматривает большие затраты учебного времени, а потому он используется преимущественно по окончании курса обучения, например, в виде экзамена, когда от учителя требуется достаточно точно выявить уровень владения ЗУН. групповые формы контроля являются необходимым средством овладения учащимися учебной компетенцией, обеспечивающей последовательный переход каждого ученика к самоконтролю. Какое педагогическое требование к выбору методов проверки и оценки знаний не соблюдает в данном случае преподаватель? Деятельность учащихся должна не только имитировать тот или иной процесс или ситуацию, но и быть возможно ближе к реальным условиям деятельности, способствовать их развитию и воспитанию.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 24***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. При введении отметки за курс перед экзаменом преподаватель суммирует все отметки обучающихся, полученные ими в процессе обучения и выводит среднее арифметическое, которое является предварительной отметкой обучающегося перед сдачей экзамена. Кроме того, отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы. Проанализируйте ситуацию. Что можно сделать? Какие требования должен знать педагог, чтобы руководствоваться ими при проверке знаний и оценке знаний обучающихся? индивидуальному подходу к проверке знаний учащихся, во время которого преподаватель учитывает разный уровень их развития, не завышая и не занижая требований. тщательной подготовке проверки

знаний детей, определению ее цели, видов и форм на разных этапах урока, подготовке вопросов для проверки знаний учащихся. Можно ли использовать отметку в воспитательных целях? Что бы Вы посоветовали педагогу изменить в его методике оценки знаний обучающихся? отметки снижаются за шпаргалки не только тем обучающимся, которые были замечены в их использовании, но и старосте группы.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 25***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в педагогическом колледже. Преподаватель дает открытое занятие для коллег, после которого методист колледжа предлагает всем присутствующим на занятии педагогам остаться и проанализировать его. Часть педагогов возражает методисту: нам занятие понравилось и такой оценки вполне достаточно, давайте лучше поблагодарим коллегу за то, что он пригласил нас к себе на занятие и продемонстрировал всем нам как нужно и можно работать даже со слабыми учениками. Остальная часть преподавателей выражает готовность перейти от эмоциональных оценок занятия к его анализу на научной основе, но сомневается в том, сможет ли компетентно выполнить такой анализ. Проанализируйте ситуацию. Какие виды анализа урока (занятия) выделяют в педагогике? виды: дидактический, психологический, воспитательный, методический, организационный. Насколько объективной является эмоциональная оценка урока (занятия): понравилось - не понравилось? Это не объективный критерий, необходим аналитический подход к оценке урока. здесь может участвовать «личное» отношение и не всегда, например (яркость и красочность, наличие множества наглядности) говорит об эффективности урока. От чего зависит выбор вида анализа урока? зависит от поставленной цели для собравшихся специалистов

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 26***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Курском государственном университете. Сегодня Вы утверждены в должности начальника отдела службы по персоналу, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными. Проанализируйте ситуацию. Что Вы будете рассказывать о себе? Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе? Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта? Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 27***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности

коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 28***

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повышать ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 29***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

### ***Компетентностно-ориентированная задача № 30***

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в ПАТП г. Курска. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать

билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии. Проанализируйте ситуацию. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому? Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому? Что Вы перенесете на другие дни?

**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.