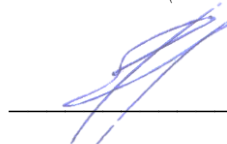


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 10.09.2024 13:00:03
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии
(наименование кафедры полностью)



Е.А. Никитина
(подпись)

«29» марта 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине
Анализ и экспертиза конфликта
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
очной формы обучения ОПОП ВО с присвоением двух квалификаций одного
уровня высшего образования
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема № 1. Методологические основы анализа конфликта

В рабочем поселке трудилась инженер-инспектор архитектурно-строительного контроля Ларина Н.В. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они не поладили. Между ними возник конфликт, который затянулся на два года. В результате Ларина была освобождена от занимаемой должности, хотя работник она добросовестный и знающий.

Ларина пояснила ситуацию «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдельном кабинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, машиной для осмотра объектов, лишил всякой самостоятельности – возможности присутствовать на заседаниях исполкома, на приеме объектов...» «Он (архитектор) меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и указываю: «районный архитектор», он жирно исправляет: «архитектор района». «В течение одной недели издаются три приказа: «Объявить строгий выговор с последним предупреждением». Архитектор в адрес Лариной «Тебе палец в рот не клади. Что ты больше моего знаешь?»; «А ты и не должна знать, чем мы занимаемся»; «Делай, что я говорю, и все тут!».

1. Проанализируйте ситуацию. Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Определите причины конфликта.

2. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Тема № 2. Моделирование и экспертиза конфликта. Методы анализа конфликта.

В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки - к 16.00 того же дня.

Он поручил работу ведущему специалисту отдела - Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу. Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» - Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе». Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

1. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.

2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

3. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Тема № 3. Специфика процедуры анализа конфликтов. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте.

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным

бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности, можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность — это новая работница, а группа — это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно, вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжают между ними и по сей день.

- 1. Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения.*
- 2. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?*
- 3. Подготовьте план процедуры анализа конфликтов.*
- 4. Осуществите анализ ресурсов и возможностей сторон в конфликте.*

Тема 4. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов и его картографирование.

На вагоностроительном заводе прошло масштабное сокращение персонала. На предприятии работает 4,5 тыс. человек. Во время первой волны сокращений в конце 2008 г. около 700 сотрудников пенсионного возраста было отправлено на пенсию. 6 апреля 2009 г. свои рабочие места не заняли 300 сотрудников предприятия. Завод основан 7 октября 1941 г. В 1945 г. завод перешел на ремонт товарных вагонов и производство двухосных 20-тонных платформ.

Изначально предприятие специализировалось на выпуске четырехосных крытых грузовых магистральных вагонов. С 1992 г. завод начал выполнять заказы по изготовлению полувагонов, а в 1994 г. приступил к изготовлению вагонов для перевозки автомобилей (на 23 августа 2007 г. выпущено 1000 таких вагонов), вагонов-цистерн и других вагонов специального назначения. Кроме того, предприятие имеет собственные производственные мощности по изготовлению колесных пар. Максимальный годовой выпуск — 11308 вагонов (1976 г.). Холдинговая компания, в которую входит предприятие, создана в октябре 2006 г. и управляет рядом машиностроительных предприятий в N-ском крае и M-ской области.

В период кризиса многие предприятия N-ского края оказались в тяжелом положении. И данный вагоностроительный завод — не исключение. Сначала объемы выпускаемой продукции резко снизились в связи с падением спроса у покупателей вагонов — крупных транспортных компаний, потом штат пришлось сокращать. Завод является градообразующим предприятием. Раньше он обеспечивал работой больше 20% населения города N — 4,5 тыс. человек. 16 декабря 2008 г. было остановлено головное предприятие, завод перешел на трехдневную рабочую неделю. Во время вынужденного простоя сотрудники обеспечивались всеми необходимыми социальными выплатами. Несомненно, такое положение дел на предприятии обеспокоило сотрудников. Вынужденные отпуска, трехдневная рабочая неделя — всё это отразилось не самым лучшим образом на семейных бюджетах работников.

Уже на этом этапе руководство стало предпринимать меры. Специально созданная на базе центра занятости консультационная группа помогала подготовиться к предвиденным, но нежеланным изменениям. «Разъясняли законодательство, закон о занятости населения, какие преимущества у сокращенных, но психологически народ подавлен», — говорит юрисконсульт государственного центра занятости населения N-ска. Некоторые сотрудники искали новую работу, не дожидаясь увольнения. Когда заработная плата постоянно уменьшается, кредиты и ипотеки повременить не позволяют. «Не подпадаю под сокращение, но с таким графиком работы и с зарплатой я просто вынужден уволиться: у меня был средний заработок ежемесячный 17 тысяч, а сейчас — 3 или 2 тысячи — судите сами», — сообщил журналистам сотрудник Александр Кузнецов.

6 апреля 2009 г. руководство завода начало массовое сокращение работников. Уволенные сотрудники пришли забрать свои вещи и подписать необходимые документы. Сокращение на предприятии связывалось с уменьшением количества заказов. Руководитель Центра занятости населения N-ска рассказывает: «Завод заранее уведомил нас о сокращении, по предоставленной нам информации, трудовые книжки получают около 300 работников. Специалисты Центра занятости стараются за 10 дней обслужить

всех обратившихся. Если сокращенные встают на учет в Центр в течение двух недель, они первые два месяца будут получать среднюю заработную плату от завода, если Центр их не трудоустроит за эти два месяца, то по справке они третий месяц получают зарплату с завода. Затем начнут получать пособие, в течение года, также если не устроятся.

«На сегодняшний день максимальное пособие по безработице 5635 рублей с учетом районного коэффициента, минимальное — 977,50. Пособие зависит от средней заработной платы. Мы провели с рабочими консультации, при сокращении им выдавались талоны на дни приема в Центр занятости, чтобы избежать больших очередей. На сегодняшний день вакансии в городе есть, но они должны быть подходящими для сокращенных людей, во-первых, доход, во-вторых, специальность. А вакансии, в основном, узких специалистов, таких как разнорабочие либо дворники», — подчеркнул директор Центра занятости.

Широкое внимание общественности к ситуации было привлечено благодаря публикациям в СМИ.

- 1. Проанализируйте причины и факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные), стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.*
- 2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.*
- 3. Выберите визуально-графические методы и приемы анализа данного конфликта, осуществите его картографирование.*
- 4. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*

Шкала оценивания: 5 – балльная.

Критерии оценивания (следующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться): 5 решения

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи (кейс-задачи):

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

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

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

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

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В

ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Методологические основы анализа конфликта

1. Объект конфликтологического исследования – это:
 - а) люди, социальные группы, их деятельность;
 - б) конкретный конфликт;
 - в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.
2. Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как:
 - а) закон единства и борьбы противоположностей;
 - б) закон перехода количественных изменений в качественные;
 - в) закон отрицания отрицания.
3. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо:
 - а) изменять гипотезы и повторно проверять факты;
 - б) отбрасывать противоречивые факты;
 - в) изменять цели исследования.
4. Процесс исследования конфликта завершается:
 - а) формулированием практических рекомендаций;
 - б) анализом и объяснением полученных результатов;
 - в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.
5. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы:
 - а) составление стратегического плана исследования;
 - б) определение объекта и предмета исследования;
 - в) логический анализ основных понятий.
6. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования:
 - а) определение задач исследования;
 - б) определение целей исследования;
 - в) составление принципиального плана исследования.
7. Парными категориями диалектики являются:
 - а) причина и следствие;
 - б) материя и время;
 - в) сущность и форма.
8. Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип:
 - а) объективности;

б) конкретно-исторического подхода;

в) личностного подхода.

9. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие – это:

а) системно-функциональный анализ конфликта;

б) системно-структурный анализ конфликта;

в) системно-генетический анализ конфликта.

10. Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках:

а) системно-генетического анализа конфликта;

б) системно-функционального анализа конфликта;

в) системно-структурного анализа конфликта.

11. К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится:

а) системно-ситуационный анализ конфликта;

б) системно-функциональный анализ конфликта;

в) системно-структурный анализ конфликта.

12. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: _____

13. Первая понятийная схема описания конфликта из 4 категориальных групп была предложена: _____

14. Соотнесите понятия и их определения:

1. системно-структурный анализ конфликта	А. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие
2. системно-генетический анализ конфликта	Б. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры
3. системно-функциональный анализ конфликта	В. раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира

	участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт
--	---

15. Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках: психология, политология, социология.

1. _____ 2. _____ 3. _____

Тема 2. Моделирование и экспертиза конфликта. Методы анализа конфликта.

1. Основных этапов научного анализа конфликтов насчитывается:

- а) 8,
- б) 6;
- в) 10.

2. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом:

- а) выборка;
- б) фокус-группа;
- в) коллектив.

3. Репрезентативность – это:

- а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом;
- б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях;
- в) устойчивость методики к погрешностям измерения: конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.

4. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо:

- а) изменять гипотезы и повторно проверять факты;
- б) отбрасывать противоречивые факты;
- в) изменять цели исследования.

5. Процесс исследования конфликта завершается:

- а) формулированием практических рекомендаций;
- б) анализом и объяснением полученных результатов;
- в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.

6. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы:

- а) составление стратегического плана исследования;

- б) определение объекта и предмета исследования;
- в) логический анализ основных понятий.

7. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования:

- а) определение задач исследования;
- б) определение целей исследования;
- в) составление принципиального плана исследования.

8. Исследование четырех основных понятий – субъектов конфликта, их отношений, предмета конфликта и внешней социальной среды, предполагает модель:

- а) анализа структурных элементов конфликта;
- б) диагностики конфликта с его элементами;
- в) понятийная схема исследования социального конфликта.

9. Ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?» дается в контексте модели:

- а) картография конфликта;
- б) практический анализ конфликта;
- в) анализ конфликта по фазам его течения.

10. Методы интуитивного анализа, которые применяются для исследования объектов или их свойств, не поддающихся формализации:

- а) эвристические методы;
- б) нормативные методы;
- в) изыскательские методы.

11. Метод Дельфи относится к группе:

- а) эвристических методов;
- б) нормативных методов;
- в) изыскательских методов.

12. Системный анализ, матричный метод, прогнозный сценарий – это методы:

- а) нормативные;
- б) эвристические;
- в) изыскательские.

13. Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это _____

14. Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:

- а) определение и запись главных участников;
- б) определение проблем общего характера;

в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?».

1. _____ 2. _____ 3. _____

15. Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

1. В.М. Шаленко	а) Диагностика конфликта с его элементами
2. Ю.Е. Растов	б) Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере
3. В.Н. Кудрявцев	в) Понятийная схема исследования социального конфликта

1____, 2____, 3_____.

Тема № 3. Специфика процедуры анализа конфликтов. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте.

1. Схематические модели поведенческих реакций субъектов конфликта, положенные в основу методики ресурсного анализа конфликта, разработаны:

- а) А.М. Бандуркой, В.А. Друзем;
- б) Ш. Фейер, Х. Корнелиус;
- в) В.А. Смеховым, М.М. Рыбаковой.

2. Автором методики ресурсного анализа конфликта является:

- а) В.Н. Ковалев;
- б) М.М. Рыбакова;
- в) В.А. Смехов.

3. Ценность ресурса в конфликте определяется:

- а) актуализированной потребностью в нем;
- б) возможностью его достижения;
- в) особенностями протекания конфликта.

4. Первый этап работы с методикой ресурсного анализа конфликта:

- а) заполнение участниками конфликта конфликтограммы и балансного листа ресурсов;
- б) заполнение матрицы возможностей;
- в) анализ интересов и опасений сторон в конфликте.

5. Конфликтограмма методики ресурсного анализа конфликта НЕ включает в себя:

- а) позиции сторон;

б) препятствия сторон;

в) эмоции сторон.

6. Проведение анализа конфликта независимыми высококвалифицированными специалистами – это:

а) экспертиза конфликта;

б) моделирование конфликта;

в) картографирование конфликта.

7. Субъектом экспертизы не является:

а) субъект конфликта;

б) эксперт;

в) заказчик.

8. Задачи экспертизы могут формулироваться:

а) заказчиком, экспертом или совместно;

б) только заказчиком;

в) только экспертом.

9. Работа эксперта характеризуется:

а) низким уровнем алгоритмизации;

б) средним уровнем алгоритмизации;

в) высоким уровнем алгоритмизации.

10. На втором этапе работы экспертов:

а) используются стандартизованные методические процедуры изучения конфликта; б) проводится изучение социального заказа и его корректировка;

в) оформляется экспертное заключение.

11. Решения экспертов имеют:

а) рекомендательный характер;

б) обязательный характер;

в) информационный характер.

12. Целью экспертизы конфликта НЕ является:

а) получение научных обобщений по проблеме;

б) повышение рациональности решения в конфликте;

в) повышение обоснованности решения в конфликте.

13. В процедуре проведения экспертизы должна быть предусмотрена возможность апелляции и повторного рассмотрения объекта экспертизы на заранее оговоренных условиях – это принцип:

а) демократичности экспертизы;

б) гласности экспертизы;

в) обратной связи.

14. Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой

б) подготовка экспертного заключения

в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной

ситуации путем использования стандартизированных методических процедур

1. _____ 2. _____ 3. _____

15. Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

1. принцип демократичности экспертизы	а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть экспертов принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям
2. принцип независимости	б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующих уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации
3. принцип персонификации	в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Тема 4. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов и его картографирование.

1. К методам группового опроса при проведении экспертизы конфликта НЕ относится:

а) метод картографирования;

б) метод Дельфи;

в) метод комиссий.

2. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий:

а) наблюдение;

б) эксперимент;

в) опрос.

3. Авторами метода картографии конфликта, включающего в себя определение общей проблемы, основных участников конфликта, их потребностей и опасений, являются:

- а) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр;
- б) А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов;
- в) Т. Лири и К. Томас.

4. Автором метода комплексного картографического анализа конфликта является:

- а) В.Н. Ковалев;
- б) М.М. Рыбакова;
- в) В.А. Смехов.

3 В секторе I карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются:

- а) участники конфликта;
- б) причины конфликта;
- в) факторы, влияющие на остроту конфликта.

4. В секторе III карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются:

- а) причины конфликта;
- б) особенности конфликта;
- в) участники конфликта.

5. Определяя потребности участников конфликта при картографировании удобно опираться на классификацию потребностей, предложенную:

- а) А. Маслоу;
- б) К.Г. Юнгом;
- в) З. Фрейдом.

6. Ответ на вопрос: «Что оппонент не хотел, чтобы произошло?» показывает:

- а) опасения оппонента;
- б) интересы оппонента;
- в) потребности оппонента.

7. Метод комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева включает в себя:

- а) 4 сектора;
- б) 3 сектора;
- в) 6 секторов.

8. Шкала В. Ньютеттера предполагает:

- а) оценку развития отношений;
- б) оценку межличностной конфликтности;

в) оценку групповой сплоченности.

9. При изучении переменных, от которых зависит успех реализации программы изменений в конфликтной ситуации, наиболее полезной будет схема анализа конфликта:

- а) «Анализ силового поля»;
- б) «Дерево конфликта»;
- в) «Луковица».

10. При анализе конфликтных ситуаций, в которых имеются различные уровни наиболее полезна будет схема анализа:

- а) «Пирамида»;
- б) «Треугольник УПК»;
- в) «Дерево конфликта».

11. Метод «Fishbone», который можно использовать при анализе конфликта, разработал:

- а) К. Исикава;
- б) Э. де Боно;
- в) К. Томас.

12. Сопоставление взаимосвязанных конфликтов может осуществляться с помощью визуально-графического метода:

- а) «Пересекающиеся круги»;
- б) «Луковица»;
- в) «Треугольник УПК».

13. Группировка и классификация типов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия – это метод _____.

14. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений

экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы в) анкетный опрос экспертов

1. _____ 2. _____ 3. _____

15. Соотнесите психодиагностические методики, используемые при изучении конфликтов, и их авторов:

1. А.Ташева	а) «Межличностный семейный конфликт»
2. Ф. Розенцвейг	б) «Ретроспективная рефлексия конфликтов»
3. В. Левкович, О. Зуськова	в) «Тест рисуночной фрустрации»

1_____, 2_____, 3_____.

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале:

выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

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

5 баллов соответствует оценке «отлично»

4 балла соответствует оценке «хорошо»

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»

2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках: а) системно-генетического анализа конфликта; б) системно-функционального анализа конфликта; в) системно-структурного анализа конфликта.

1.2 Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования: а) определение задач исследования; б) определение целей исследования; в) составление принципиального плана исследования.

1.3 Объект конфликтологического исследования – это: а) люди, социальные группы, их деятельность; б) конкретный конфликт; в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.

1.4. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом:

а) выборка; б) фокус-группа; в) коллектив.

1.5. Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как: а) закон единства и борьбы противоположностей; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон отрицания отрицания.

1.6. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и

подструктур конфликта на другие – это: а) системно-функциональный анализ конфликта; б) системно-структурный анализ конфликта; в) системно-генетический анализ конфликта.

1.7. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: а) А.Я. Анцупов; б) Б.Я. Шведин; в) А.Г. Коваль. 1.8. Первая понятийная схема описания конфликта из 4 категориальных групп была предложена: А) Л.А. Петровской; Б) Ю.Е.

Растовым; В) В.Н. Кудрявцевым.

1.9. Парными категориями диалектики являются: а) особенное и всеобщее; б) движение и время; в) сущность и содержание.

1.10. Возможность прогнозировать направление развития конфликтов от простого к сложному, от низшего к высшему, от одного к другому дает закон: а) отрицания отрицания; б)

1.11 Основных этапов научного анализа конфликтов: а) 8, б) 6; в) 10.

1.12 К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится: а) системно-ситуационный анализ конфликта; б) системнофункциональный анализ конфликта; в) системно-структурный анализ конфликта.

1.13 Репрезентативность – это: а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом; б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях; в) устойчивость методики к погрешностям измерения:

конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.

1.14. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо: а) изменять гипотезы и повторно проверять факты; б) отбрасывать противоречивые факты; в) изменять цели исследования.

1.15. Процесс исследования конфликта завершается: а) формулированием практических рекомендаций; б) анализом и объяснением полученных результатов; в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.

1.16 Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы: а) составление стратегического плана исследования; б) определение объекта и предмета исследования; в) логический анализ основных понятий.

1.17 Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип: а) объективности; б) конкретно-исторического подхода; в) личностного подхода.

- 1.18. Парными категориями диалектики являются: а) причина и следствие; б) материя и время; в) сущность и форма.
- 1.19 На каком этапе анализа конфликта осуществляется определение предмета и объекта конфликта: а) на первом; б) на втором; в) на третьем.
- 1.20. На каком этапе анализа конфликта осуществляется прогнозирование конфликта: а) на четвертом; б) на втором; в) на первом.
- 1.21 К математическим методам анализа конфликта НЕ относится: а) метод Дельфи; б) теория игр; в) моделирование.
- 1.22. Описание переменных через указание доли элементов совокупности с данным значением переменной – это: а) вероятностные распределения; б) марковские цепи; в) статистические исследования зависимостей.
- 1.23. Регрессионные модели, представляющие связь зависимых и независимых переменных в виде функциональных отношений – это: а) статистические исследования зависимостей; б) вероятностные распределения; в) модели целенаправленного поведения.
- 1.24. Математическая модель, описывающая такие механизмы динамики распределений, где будущее состояние определяется не всей предысторией конфликта, а только «настоящим»: а) марковские цепи; б) имитационная модель; в) теоретическая модель.
- 1.25. Класс моделей, реализованных в виде алгоритмов и программ для ЭВМ и отражающих сложные зависимости, не поддающиеся содержательному анализу: а) имитационные модели; б) теоретические модели; в) модели целенаправленного поведения.
- 12.6. Методика прогнозирования развития конфликта на основе анализа данных в соответствии с избранными индикаторами по определенным временным промежуткам: а) экстраполяция; б) факторный анализ; в) теория игр.
- 1.27. Математический метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер данных связей: а) корреляционный анализ; б) спектральный анализ; в) моделирование.
- 1.28. Математический метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие: а) спектральный анализ; б) факторный анализ; в) регрессионный анализ.
- 1.29. Системный подход к прогнозированию сложных объектов, означающий максимально возможный учет совокупности переменных, характеризующих объект, и взаимосвязей между ними, обеспечивает использование математического метода: а) факторный анализ; б) регрессионный анализ; в) экстраполяция.

1.30. Автором метода анализа иерархий (МАИ) является: а) Т. Саати; б) Ш. Фэйр; в) К. Томас.

2. Вопросы в открытой форме

2.1. Метод анализа конфликтов, с помощью которого устанавливается логическая последовательность событий с целью показать - как из существующей ситуации может разворачиваться будущее состояние объекта исследования – это _____.

2.2. Графическое отображение имеющегося в сознании человека плана (стратегии) сбора, переработки и хранения информации о конфликте – это _____.

2.3. Анализ конфликта, который требует, чтобы при изучении конфликта в рамках одной науки конфликтолог максимально полно использовал знания, полученные в остальных десяти частных конфликтологических науках _____.

2.4 Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это _____.

2.5 Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом – это _____.

2.6 Вероятностное научно обоснованное суждение относительно ненаблюдаемого состояния объекта в определенный момент времени – это _____.

2.7 Направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем – это _____.

2.8 Способ выявления и оценки специфических характеристик текста – это _____.

2.9 Материалами, на основании которых готовится экспертное заключение, являются:
_____.

2.10 Вид анализа конфликта, при котором в качестве его единицы используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы _____.

2.11. Отчет, который оформляется экспертом в итоге оценки конфликтной ситуации – это _____.

2.12 Основные требования к экспертному заключению _____.

- 2.13 Сборы экспертов, дискуссии, так называемая «мозговая» атака (коллективная генерация идей) – это методы _____.
- 2.14. Группировка и классификация типов конфликтных личностей и форм конфликтного взаимодействия – это метод _____.
- 2.15. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий – это _____.
- 2.16 Сторона конфликта, которая делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию как таковую – это _____.
- 2.17. Статус личности в конфликте – это _____.
- 2.18. Совокупность доминирующих парадигм индивида, используемых им в обращении к оппоненту – это _____.
- 2.19 Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева включает в себя _____ мой и оппонента.
- 2.20 Межличностные отношения в конфликте, связанные с распределением ресурсов могут быть схематично представлены _____ формами поведения.
- 2.21. Матрица возможностей строится на основе двух факторов _____.
- 2.22. Вершины треугольника конфликта И. Гальтунга обозначают _____.
- 2.23. Визуально-графические методы анализа конфликта, которые целесообразно использовать в группе _____.
- 2.24. Графическая модель Ж.-П. Ледераха – это _____.
- 2.25. Шкала В. Ньюстеттера – это шкала оценки _____.
- 2.26. «Шкалу тактики поведения в конфликтах» можно использовать для оценки _____ конфликтов.
- 2.27. В.Ф. Ряховский предложил шкалу _____.

3. Вопросы на установление последовательности

3.1 Определите последовательность появления конфликтологической проблематики в различных науках: психология, политология, социология.

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.2 Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта

а) изучение хода конфликта, а также событий, приносящих принципиально новое качество

в его развитие

б) разбивка течения конфликта на временные интервалы

в) анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.3 Укажите последовательность этапов картографирования конфликта по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр:

- а) определение и запись главных участников;
- б) определение проблем общего характера;
- в) ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?».

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.4 Укажите последовательность реализации данных мероприятий в процессе проведения экспертизы конфликта:

- а) определение объективности полученного заказа соответствующему социальному контексту, соотнесение намерения заказчика с нравственными понятиями и профессиональной этикой
- б) подготовка экспертного заключения
- в) проверка гипотез экспертов относительно причинно-следственных связей конфликтной

ситуации путем использования стандартизированных методических процедур

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.5. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

- а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов
- б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы
- в) анкетный опрос экспертов

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.6 Укажите последовательность групп вопросов в картографической модели конфликта Х. Миалла:

- а) фон конфликта
- б) конфликтующие стороны и проблемы их спора
- в) контекст конфликта

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.7 Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

- а) заполнение балансного листа ресурсов
- б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения

в) заполнение конфликтограммы

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.8 Укажите последовательность обозначения колец в схеме «Луковица» (от внутреннего кольца к внешнему):

а) интересы

б) потребности

в) позиции

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.9 Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы (членов организации в процентах) в условиях принятия решения (по Н.Н. Вересову):

а) производственные интересы

б) материальные интересы

в) личные интересы

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.10 Установите правильную последовательность в ходе открытого периода протекания конфликта.

а) Инцидент

б) Завершение конфликта

в) Эскалация –

г) Сбалансированное противодействие

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

3.11 Установите правильную последовательность в ходе послеконфликтного периода.

а) полная нормализация отношения

б) частичная нормализация отношений

1. _____ 2. _____

3.12 Установите правильную последовательность фаз конфликта:

а) Фаза подъема.

б) Начальная.

в) Фаза спада.

г) Пик конфликта.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

3.13 Укажите правильную последовательность этапов анализа конфликта

а) изучение хода конфликта и событий, приносящих принципиально новое качество в его развитие

- б) разбивка течения конфликта на временные интервалы
 в) анализ предмета и объекта конфликта, его участников, повода конфликта, его исторических корней, уровня напряженности.

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Соотнесите понятия и их определения:

1. системно-структурный анализ конфликта	А. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие
2. системно-генетический анализ конфликта	Б. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры
3. системно-функциональный анализ конфликта	В. раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт

1____, 2____, 3_____.

4.2 Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

1. В.М. Шаленко	а) Диагностика конфликта с его элементами
2. Ю.Е. Растов	б) Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере
3. В.Н. Кудрявцев	в) Понятийная схема исследования социального конфликта

1____, 2____, 3_____.

4.3 Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

1. принцип демократичности экспертизы	а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть экспертами
---------------------------------------	---

	принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям
2. принцип независимости	б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующих уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации
3. принцип персонификации	в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов

1_____, 2_____, 3_____.

4.4 Соотнесите психодиагностические методики, используемые при изучении конфликтов, и их авторов:

1. А.Тащева	а) «Межличностный семейный конфликт»
2. Ф. Розенцвейг	б) «Ретроспективная рефлексия конфликтов»
3.В.Левкович, О.Зуськова	в) «Тест рисуночной фрустрации»

1_____, 2_____ 3_____.

4.5 Соотнесите между собой определения математических методов анализа конфликта и их названия:

1. факторный анализ	а) метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер таких связей
2. спектральный анализ	б) метод, позволяющий производить максимально возможный учет совокупности переменных, характеризующих объект, и взаимосвязей между ними
3. корреляционный анализ	в) метод, позволяющий достаточно точно описывать процессы, динамика которых содержит колебательные или гармонические составляющие

4.6 Соотнесите понятие с определением

1. образ конфликтной ситуации	А. - визуализация процесса анализа конфликта посредством наглядного изображения его
-------------------------------	---

	составляющих, позволяющая, во-первых, систематизировать процесс анализа и, во-вторых, облегчить этот процесс для участника конфликта, не обладающего достаточными знаниями конфликтологии.
2. карта конфликта	Б. - метод прогнозирования конфликтов, заключающийся в разработке сценария развития конфликтной ситуации на основе количественных и качественных показателей.
3. моделирование конфликта	В. - текущее представление о конфликте, субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого из участников.

1_____, 2_____, 3_____.

4.7 Соотнесите понятие с определением

1. причины конфликта	А. побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.
2. объективные причины конфликта	Б. не зависящие от человека обстоятельства, существующие вне и безотносительно к нему, действие которых приводит к возникновению конфликта.
3. мотив в конфликте	В. совокупность обстоятельств и факторов, действие которых приводит к возникновению конфликтов.

1_____, 2_____, 3_____.

4.8 Соотнесите понятие с определением

1. арбитр	А. уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.
2. инициатор конфликта	Б. тип участия третьей стороны в конфликте. Обладает более значительным влиянием на

	конфликт по сравнению с посредником, помощником или наблюдателем.
3. ранг оппонента	В. субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.

1_____, 2_____, 3_____.

4.9 Соотнесите понятие с определением

1. организатор конфликта	А. противоположная сторона, противопоставляющий, возражающий субъект в конфликте, споре.
2. посредник	Б. субъект (личность, группа), планирующий конфликт, намечающий и обеспечивающий (организационно, материально, идеологически) его развитие.
3. оппонент	В. третья сторона в конфликте, принимающая участие в его урегулировании. Роль посредника заключается в обеспечении конструктивного обсуждения проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

1_____, 2_____, 3_____.

4.10 Соотнесите понятие с определением

1. пресечение конфликта	А. деятельность субъектов взаимодействия (или одного из них), а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего конфликта, разрешению противоречий неконфликтными способами.
2. управление конфликтом	Б. одна из форм управляющего воздействия на конфликт; характеризуется активными и

	энергичными действиями по прекращению конфликта путем ликвидации преимущественно внешних признаков конфликта (прекращение конфликтного противодействия путем разведения оппонентов, давления на них угрозами, возможными санкциями).
3. предупреждение конфликта	В. сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта.

1_____, 2_____, 3_____.

4.11 Соотнесите понятие с определением

1. ситуация конфликтная	А. совокупность условий и обстоятельств, в которых зарождается и развивается конфликт, включает микросреду и макросреду конфликта.
2. зона конфликта	Б. наименьшая целостная неделимая часть конфликта, которая обладает всеми его основными свойствами.
3. среда конфликта	В. субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта.

1_____, 2_____, 3_____.

4.12 Соотнесите понятие с определением

1. детерминанты конфликта	А. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.
2. динамика конфликта	Б. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо

	определяющие возникновение и развитие конфликта.
3. границы конфликта	В. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов, и условий.

1_____, 2_____, 3_____.

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)

Кейс-задача 1.

В рабочем поселке трудилась инженер-инспектор архитектурно-строительного контроля Ларина Н.В. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они не поладили. Между ними возник конфликт, который затянулся на два года. В результате Ларина была освобождена от занимаемой должности, хотя работник она добросовестный и знающий.

Ларина пояснила ситуацию «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдельном кабинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, машиной для осмотра объектов, лишил всякой самостоятельности – возможности присутствовать на заседаниях исполкома, на приеме объектов...» «Он (архитектор) меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и указываю: «районный архитектор», он жирно исправляет: «архитектор района». «В течение одной недели издаются три приказа: «Объявить строгий выговор с последним предупреждением». Архитектор в адрес Лариной «Тебе палец в рот не клади. Что ты больше моего знаешь?»; «А ты и не должна знать, чем мы занимаемся»; «Делай, что я говорю, и все тут!».

1. Проанализируйте ситуацию. Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Определите причины конфликта.

2. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Кейс-задача 2.

В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки - к 16.00 того же дня.

Он поручил работу ведущему специалисту отдела - Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу. Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» - Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе». Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

1. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.

2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

3. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Кейс-задача 3.

Организация отправила на разработку нового нефтегазозоного месторождения для проведения пробного бурения бригаду бурильщиков и молодого менеджера, прошедшего стажировку и обучение в России и на Западе. Ему было лет 30, бурильщикам - между 40 и 50. В бригаде квалификация каждого работника была не ниже шестого разряда, руки у всех

золотые, но при этом употреблялось много даже по российским меркам спиртных напитков. Прошел один день - бригада пьет. Прошел второй, пятый, шестой... Изменений не наступает. На вопросы, просьбы и распоряжения менеджера бригада реагирует спокойно: «Не нервничай, Петрович, все будет нормально!» В условиях Крайнего Севера найти замену работникам нереально. Ситуация развивалась таким образом около двух недель. Всего на пробное бурение скважины было отведено 1,5 месяца.

1. Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения.

2. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Кейс-задача 4.

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности, можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность — это новая работница, а группа — это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно, вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе,

«цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжаются между ними и по сей день.

1. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

2. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

3. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

Кейс-задача 5.

На вагоностроительном заводе прошло масштабное сокращение персонала. На предприятии работает 4,5 тыс. человек. Во время первой волны сокращений в конце 2008 г. около 700 сотрудников пенсионного возраста было отправлено на пенсию. 6 апреля 2009 г. свои рабочие места не заняли 300 сотрудников предприятия. Завод основан 7 октября 1941 г. В 1945 г. завод перешел на ремонт товарных вагонов и производство двухосных 20-тонных платформ.

Изначально предприятие специализировалось на выпуске четырехосных крытых грузовых магистральных вагонов. С 1992 г. завод начал выполнять заказы по изготовлению полувагонов, а в 1994 г. приступил к изготовлению вагонов для перевозки автомобилей (на 23 августа 2007 г. выпущено 1000 таких вагонов), вагонов-цистерн и других вагонов специального назначения. Кроме того, предприятие имеет собственные производственные мощности по изготовлению колесных пар. Максимальный годовой выпуск — 11308 вагонов (1976 г.). Холдинговая компания, в которую входит предприятие, создана в октябре 2006 г. и управляет рядом машиностроительных предприятий в N-ском крае и M-ской области.

В период кризиса многие предприятия N-ского края оказались в тяжелом положении. И данный вагоностроительный завод — не исключение. Сначала объемы выпускаемой продукции резко снизились в связи с падением спроса у покупателей вагонов — крупных транспортных компаний, потом штат пришлось сокращать. Завод является градообразующим предприятием. Раньше он обеспечивал работой больше 20% населения города N — 4,5 тыс. человек. 16 декабря 2008 г. было остановлено головное предприятие, завод

перешел на трехдневную рабочую неделю. Во время вынужденного простоя сотрудники обеспечивались всеми необходимыми социальными выплатами. Несомненно, такое положение дел на предприятии беспокоило сотрудников. Вынужденные отпуски, трехдневная рабочая неделя — всё это отразилось не самым лучшим образом на семейных бюджетах работников.

Уже на этом этапе руководство стало предпринимать меры. Специально созданная на базе центра занятости консультационная группа помогала подготовиться к предвиденным, но нежеланным изменениям. «Разъясняли законодательство, закон о занятости населения, какие преимущества у сокращенных, но психологически народ подавлен», — говорит юрисконсульт государственного центра занятости населения N-ска. Некоторые сотрудники искали новую работу, не дожидаясь увольнения. Когда заработная плата постоянно уменьшается, кредиты и ипотеки поременить не позволяют. «Не подпадаю под сокращение, но с таким графиком работы и с зарплатой я просто вынужден уволиться: у меня был средний заработок ежемесячный 17 тысяч, а сейчас — 3 или 2 тысячи — судите сами», — сообщил журналистам сотрудник Александр Кузнецов.

6 апреля 2009 г. руководство завода начало массовое сокращение работников. Уволенные сотрудники пришли забрать свои вещи и подписать необходимые документы. Сокращение на предприятии связывалось с уменьшением количества заказов. Руководитель Центра занятости населения N-ска рассказывает: «Завод заранее уведомил нас о сокращении, по предоставленной нам информации, трудовые книжки получают около 300 работников. Специалисты Центра занятости стараются за 10 дней обслужить всех обратившихся. Если сокращенные встают на учет в Центр в течение двух недель, они первые два месяца будут получать среднюю заработную плату от завода, если Центр их не трудоустроит за эти два месяца, то по справке они третий месяц получают зарплату с завода. Затем начнут получать пособие, в течение года, также если не устроятся.

«На сегодняшний день максимальное пособие по безработице 5635 рублей с учетом районного коэффициента, минимальное — 977,50. Пособие зависит от средней заработной платы. Мы провели с рабочими консультации, при сокращении им выдавались талоны на дни приема в Центр занятости, чтобы избежать больших очередей. На сегодняшний день вакансии в городе есть, но они должны быть подходящими для сокращенных людей, во-первых, доход, во-вторых, специальность. А вакансии, в основном, узких специалистов, таких как разнорабочие либо дворники», — подчеркнул директор Центра занятости.

Широкое внимание общественности к ситуации было привлечено благодаря публикациям в СМИ.

- 1. Проанализируйте причины и факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные), стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия.*
- 2. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.*
- 3. Выберите визуально-графические методы и приемы анализа данного конфликта, осуществите его картографирование.*
- 4. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*

Кейс-задача 6.

Каждое рабочее место в салоне закреплено за двумя работниками, которые занимают его согласно графику 2\2. Были случаи, когда работники выходили на работу вне графика, и занимали рабочее место в свободное время мастера, за которым это место было закреплено в данный день. Обычно мастера сами договаривались друг с другом, руководство в этих договоренностях не принимало участие и не регулировало. Требований к четкому соблюдению графика смен тоже не предъявляло.

О.Ледовская хотела выйти в не свою смену и занять место С.Жадан, о чем предупредила за несколько дней. В оговоренный день на работу вышли обе сотрудницы, причем С.Жадан, которой рабочее место было определено по графику, сказала, что не договаривалась с О.Ледовской, и место уступать не будет. Аргументировав тем, что каждый должен выходить только в свою смену и отслеживать это должно руководство, и оно же должно принимать решения о возможности обмена рабочими местами. Данная ситуация была не первая.

В такой ситуации выявить действительно виновного работника не удавалось, и это, безусловно, не способствовало нормальному климату в салоне, соответственно и его работе в целом.

- 1. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа.*
- 2. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*
- 3. В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?*

Кейс-задача 7.

В институте в группе учился парень Саша, сын богатых родителей. Он обладал задиристым, высокомерным характером и не терпел критики в свой адрес. Однажды, во время спортивной игры на физкультуре, он постоянно лез к другим игрокам, выбивал мячи из рук, специально вредил и ставил в неловкое положение одну из девушек - Катю, чтобы над ней смеялись (девушка играла лучше Саши). Она сказала: «Умные люди себя бы так не ведут». В ответ на это Саша стал обзывать девушку, потом подбежал к ней, и если бы двое сокурсников вовремя не оттащили его, он бы ударил девушку. Саше поддакивал его друг Коля, который смеялся над унижительными Сашиними шутками, тем самым «подливая масла в огонь». Преподаватель сначала не обращал внимания на молодежные выходки, потом громко попросил Сашу покинуть зал. Затем занятие закончилось, девушка убежала в туалет, ничего не сказав Саше и Коле, и там расплакалась. Саша вечером удалил ее из друзей в социальной сети.

- 1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный макроконфликт (межгосударственный, межэтнический и т.п.).*
- 2. Выделите политические, экономические, правовые, культурологические и прочие факторы, способствовавшие возникновению и развитию данного конфликта.*

Кейс-задача 8.

Рассматриваемый конфликтный случай произошёл в отделе персонала городской больницы. В существующем коллективе медсестёр была одна работница, Ирина, которая выделялась, не только своим опытом и знаниями, но и по психологическим критериям, в частности у неё преобладали лидерские качества.

Некоторое время спустя эту медсестру назначили заведующей персоналом медсестёр. Следовательно, у неё поменялись обязанности и немного изменился график работы. Ирина, как заведующая, очень строго следила за работой своих подчинённых: их отношением к работе, к клиентам, к взаимоотношению между коллективом, чтобы не возникало никаких конфликтных ситуаций. Следила также за тем, чтобы работники приходили и уходили в свой положенный срок. При этом, если кто-нибудь из персонала попросит уйти по раньше по какой-то причине, Лидия не отпускала, если только эта причина на её взгляд не была очень, очень важная.

Спустя несколько месяцев и на протяжении остального времени, медперсонал начал замечать, что Ирина частенько приходит не вовремя на работу, иногда уходит раньше положенного срока, бывало и так, что она

отлучалась на некоторое время посередине рабочего дня. Недовольство медсестёр этим накопилось, вследствие чего начала возникать конфликтная ситуация.

1. *Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа.*
2. *Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*
3. *В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?*

Кейс-задача 9.

Ирак, Сирия, Нигерия, Южный Судан, Украина, Восточно-Китайское и Южно-Китайское моря: куда ни глянь, в мире повсюду разгораются новые или активизируются старые конфликты. На первый взгляд может показаться, что это независимые друг от друга события, приводимые в действие собственными, уникальными и своеобразными обстоятельствами. Но посмотрите внимательнее, и вы увидите, что у них есть ряд важных общих характеристик, прежде всего, адское месиво из этнических, религиозных и национальных противоречий, которые доходят до точки кипения из-за навязчивых идей по поводу энергоресурсов.

В каждом из этих конфликтов движущей силой в борьбе являются в основном всплески давних исторических антагонизмов среди соседних (часто перемешанных между собой) племен, конфессий и народов. В Ираке и Сирии это столкновение между суннитами, шиитами, курдами, туркменами и прочими; в Нигерии — между мусульманами, христианами и различными племенными группировками; в Южном Судане между народностями динка и нуэр; на Украине между сторонниками единой Украины и тяготеющим к Москве русскоязычным населением; в Восточно-Китайском и Южно-Китайском морях это вражда между китайцами, японцами, вьетнамцами, филиппинцами и прочими народами. Очень легко объяснить все это многовековой ненавистью, о чем говорят многие аналитики. Но хотя враждебное отношение действительно содействует разжиганию таких конфликтов, они также подпитываются и очень современными мотивами. Речь идет о стремлении владеть ценными нефтяными и газовыми месторождениями. И эту ситуацию надо понимать правильно: мы имеем дело с энергетическими войнами 21-го века.

Ни для кого не должно быть неожиданностью то, что энергетика играет весьма важную роль в этих конфликтах. Ведь нефть и газ это самые важные и самые ценные сырьевые товары в мире, являющиеся ключевым источником

доходов для государств и корпораций, которые контролируют их добычу и распределение. На самом деле, такие страны как Ирак, Нигерия, Россия, Южный Судан и Сирия получают основную часть своих доходов от продажи нефти, а крупные энергетические компании (многие из них государственные) обладают в этих и других причастных к данному процессу странах огромной властью и влиянием. Тот, кто руководит этими государствами и находящимися там нефте- и газодобывающими районами, также руководит сбором и распределением жизненно важных доходов от продажи энергоресурсов. Поэтому, несмотря на налет исторической вражды, многие из этих конфликтов на самом деле представляют собой борьбу за контроль над главными источниками национального дохода.

Более того, мы живем в мире, где энергия важнее всего, где контроль над нефтяными и газовыми ресурсами (а также над средствами их транспортировки) преобразуется в геополитическое влияние для одних и в экономическую незащищенность для других. А поскольку от импорта энергоресурсов зависят очень многие государства, то страны, обладающие ими в избытке и поставляющие их на экспорт, включая Ирак, Нигерию, Россию и Южный Судан, зачастую пользуются несоразмерно большим влиянием на мировой арене. Происходящее в этих странах порой важно для нас в той же мере, как и для населяющих их людей. А поэтому риск постороннего вмешательства в их конфликты — будь то прямая интервенция, поставки оружия, отправка военных советников или экономическая помощь — для этих стран всегда выше, чем в других местах.

Борьба за энергоресурсы стала заметным фактором во многих последних конфликтах, включая ирано-иракскую войну 1980-1988 годов, войну в Персидском заливе 1990-1991 годов, а также гражданскую войну в Судане, шедшую с 1983 по 2005 год. На первый взгляд, ресурсный фактор в этих последних вспышках напряженности и военных действиях может показаться незаметным. Но взгляните пристальнее, и вы поймете, что каждый из этих конфликтов в своей основе является энергетической войной

1. *Прочитайте текст. Согласны ли Вы с автором данной статьи?*
2. *Обоснуйте свою точку зрения.*
3. *Выделите основные факторы, способствовавшие возникновению и развитию перечисленных здесь конфликтов.*

Кейс-задача 10.

Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что

продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами. А продавец воспринимает указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые.

1. Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа.

2. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?

3. В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Кейс-задача 11.

К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын 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.

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

2. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?

3. В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

Кейс-задача 12.

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

1. Определите акцентуацию характера Иванова А.М.

2. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

3. *Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае?*

4. *В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?*

Кейс-задача 12.

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.

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

Кейс-задача 13.

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

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

Кейс-задача 14.

«В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе

обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

1. *Проанализируйте ситуацию. Как научиться терпимо относиться к этому человеку?*

2. *Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?*

Кейс-задача 15.

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

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

Кейс-задача 16.

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

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

Кейс-задача 17.

«Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не

очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно».

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

2. Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

Кейс-задача 18.

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

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

Кейс-задача 19.

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

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

Кейс-задача 20.

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на

месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Кейс-задача 21.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Кейс-задача 22.

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени

для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполняю задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Кейс-задача 23.

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации – это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Кейс-задача 24.

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Кейс-задача 25.

Городская администрация приняла решение закрыть цветочный рынок, располагавшийся на центральной площади города N. В качестве причин такого решения чиновники называли следующие. Во-первых, рынок своим видом портит картину города, его исторический центр. Во-вторых, краевые власти приняли решение вернуть площади первоначальный вид, в том числе в связи с реконструкцией расположенного на ней Молодежного театра и изменением названия на Театральную площадь. Среди прочего чиновники апеллировали к тому, что на площади на данный момент существует проблема проходимости: поток прохожих не способен «уместиться» на столь узком тротуаре. Представители администрации города ссылались на требования противопожарной безопасности, которые предполагают, что расстояние от цветочного рынка до находящегося за ним здания профессионального лицея должно составлять от 10 до 15 метров, а поскольку сегодня от рынка до лицея всего 10 метров, то сократить это расстояние для увеличения тротуара до 3,5 метров нельзя. Однако по данным топографической съемки, между лицеем и рынком — 12 метров, а ширина тротуара в самом узком месте уже составляет 3,5 метра. Мало того, согласно противопожарным нормам, расстояние между зданием лицея (относящегося ко второй категории пожароустойчивости) и временным сооружением такой же категории пожароустойчивости может быть сокращено до шести метров. Сначала на переносе цветочных рядов настаивали краевые чиновники. Но зимой 2010 г. «цветочницы» побывали на приеме у руководителя Главного управления имущественных отношений (ГУИО) по N-скому краю Алексея Иванова, который, выслушав предпринимателей, пошел навстречу: предложил приготовить проект закрытых торговых павильонов. После этого события последовала короткая пауза, после которой вновь встал вопрос о том, чтобы убрать рынок с территории центральной площади. Предпринимателям предложили перенести цветочные ряды. Однако воспользовался этим предложением только один предприниматель. Остальные арендаторы надеялись отстоять свои киоски и носили властям проекты реконструкции цветочных рядов. Но позиция властей по поводу сноса цветочных киосков не изменилась. «Цветочницы» митинговали. В ходе акции на крыше торгового ряда активистки прикрепили плакаты с надписью: «Александр Тимофеевич, помогите! Не отнимайте будущее у наших детей!», «На что мы будем платить ипотеки?», «Где поддержка малому бизнесу?». Некоторые приковывали себя

цепями к своим торговым местам, мотивируя это тем, что они никогда не уйдут с этим мест, им кормить семью. Отметим, что большинство из них — это матери-одиночки, которым приходится поднимать нескольких детей. Цветы же — стабильный заработок. Тем не менее «цветочницам» не помогли ни акции, ни письмо в администрацию. По истечении договоров аренды они вынуждены были переместиться в другое место. Теперь цветочный рынок находится в менее оживленном месте. Время на переезд продавцы не тратили и сразу приступили к торговле. Торговцы работают на основании общественного соглашения с городской администрацией. В дальнейшем они заключат с местными властями несколько договоров, которые позволят предпринимателям не беспокоиться за будущее своего бизнеса. Параллельно готовится проект по преобразованию мест продаж цветов.

1. Проанализируйте интересы и позиции в конфликте городских и краевых властей.

2. Изучите и оцените инструменты управления конфликтом, использованные предпринимателями.

3. Разработайте свои рекомендации.

4. Предложите варианты интегративных решений для разрешения конфликта.

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

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
------------------------------------	--------------------------------

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.