

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.09.2025 13:02:13
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

Заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии

 Е.А. Никитина

«27» июня 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

«Альтернативные формы разрешения
конфликтов»

(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология,

(код и наименование ОПОП ВО)

направленность (профиль) «Конфликтология в
управлении персоналом»

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема № 1 «Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов»

Вопросы в закрытой форме:

1 Конфликтное поведение – это:....

- 1) отклонение от общепринятых норм;
- 2) преступные действия;
- 3) противоположно направленные действия субъектов противоборства, причиняющие ущерб.

2. Деструктивный конфликт – это конфликт, который приводит:.....

- 1) негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
- 2) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
- 3) к затуханию конфликтной ситуации.

3. Альтернативные методы - это ...

- 1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- 2) система учебных действий и поступков;
- 3) система познавательной деятельности.

4. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- 1) медиация (mediation), или посредничество;
- 2) этика делового общения;
- 3) психология общения.

5. Альтернативные формы - это ...

- 1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- 2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- 3) формы обучения и воспитания людей в группе.

6. Кто из отечественных ученых-юристов определяет юридический конфликт как высшую стадию развития юридической коллизии:.....

- 1) В.Н. Кудрявцев;
- 2) Ю.А. Тихомиров;
- 3) В.П. Казимирчук.

7. Мотивация – это...

- 1) психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость;
- 2) процесс общения и взаимодействия;
- 3) процесс учебной деятельности.

8. Как называется лидер, который поставляет группе оригинальные идеи, мысли, предложения; он человек идей?

- 1) идейный лидер;
- 2) генератор идей;
- 3) координатор идей.

9. Теория, согласно которой человеческие потребности удовлетворяются в иерархическом порядке, начиная с физиологических и до потребностей в самоактуализации, принадлежит:....

- 1) Колбергу;
- 2) Ж. Пиаже;
- 3) З. Фрейду;
- 4) А. Маслоу;
- 5) правильный ответ отсутствует.

10. По мнению этого ученого, процесс формирования личности включает различные стадии: стадия имитации, игровая стадия и т.д.:...

- 1) И. Кули;
- 2) Дж. Мид;
- 3) Ж. Пиаже;
- 4) А. Валлон.

11 Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:....

- 1) идентификация;
- 2) креативность;
- 3) научение;
- 4) карикатура.

Вопрос в открытой форме

12 . Конфликтная ситуация -.....

13. Конфликтология – это.....

Вопрос на установление соответствия

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

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

Вопрос на установление последовательности.

15. Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- 1) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью;
- 2) Этап разрешения конфликта ;
- 3) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения;
- 4) Этап прогнозирования конфликта.

Тема № 2 «Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика»

Вопросы в закрытой форме:

16. В чем суть феномена «нога в дверях»? ...

- 1) тенденция изменения поведения под воздействием общественного мнения;
- 2) тенденция изменения участником группы своего первоначального мнения под воздействием давления мнения группы;
- 3) тенденция поведения людей, согласившихся вначале на необременительную просьбу и вынужденных потом уступать более серьезным требованиям.

17. По мнению Д. Майерса, при осуществлении убеждающего воздействия имеет значение:.....

- 1) насколько убедительно передает информацию;
- 2) кто, что, как и кому передает;
- 3) социальный статус того, кто воздействует.

18. Сообщение становится более убедительным, если оно:...

- 1) ассоциируется с грозным тоном передающего;
- 2) ассоциируется с позитивными чувствами;
- 3) ассоциируется с хорошим характером того, кому передают.

19. Что такое внушение?....

- 1) способ воздействия на скрытом уровне с целью отстоять свои интересы;
- 2) способ психологического воздействия преимущественно эмоционально-волевого характера, основанный на некритическом восприятии и принятии индивидом целенаправленного потока информации, которая не нуждается в доказательствах и логике, которая содержит готовые выводы;
- 3) способ психологического воздействия, основанный на бессознательной, невольной подверженности индивида определенным эмоциональным состояниям, передающимся извне.

20. Что такое психологическое заражение?

- 1) способ психологического воздействия, основанный на бессознательной, невольной подверженности индивида определенным эмоциональным состояниям, передающимся извне;
- 2) способ психологического воздействия, основанный не только на принятии внешних черт поведения другого человека или массовых психических состояний, но и на воспроизведении индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения ;
- 3) преимущественно интеллектуальное психологическое воздействие, основанное на передаче логически выстроенной информации и ставящее целью добровольное ее принятие в качестве побудительного мотива деятельности.

21 Начало беседы включает:....

- 1) предоставление аргументов и доводов;
- 2) подготовку рабочего места;
- 3) встречу и вступление в контакт.

22. Цель может быть поставлена как:.....

- 1) проблема или задача;
- 2) вопрос или ответ;
- 3) задание или проблема.

23. Абстрактность изложения информации снижает:....

- 1) использование интенсивной мимики и жестов;
- 2) использование длинных предложений и речевых оборотов;
- 3) максимальное использование наглядных пособий, схем, общеизвестных ассоциаций и параллелей.

24. Что происходит на фазе аргументации в ходе деловой беседы?

- 1) формируется предварительное мнение, занимает определенная позиция по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника;
- 2) знакомство и приветствие собеседников;
- 3) подведение итогов беседы.

25. Угловое расположение во время деловой беседы характерно для людей:...

- 1) безразличных к результатам беседы
- 2) занятых дружеской, непринужденной беседой
- 3) агрессивно настроенных по отношению друг к другу.

26. Стратегия «мягкая уступчивость» относится:....

- 1) к малоэффективным стратегиям поведения в спорных вопросах
- 2) к эффективным стратегиям поведения в спорных вопросах
- 3) к нейтральным стратегиям поведения в спорных вопросах.

Вопросы в открытой форме.

27. Основные принципы альтернативного разрешения споров: _____

28. Методы (формы) альтернативного разрешения споров:

Вопрос на установление соответствия

29. Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

<i>метод снятия напряжения</i>	постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
<i>метод стимулирования воображения</i>	несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
<i>метод прямого подхода</i>	непосредственный переход к делу, без вступления

Вопрос на установление последовательности:

30. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:.....

- 1) конфликтная ситуация;
- 2) противодействие;
- 3) инцидент;
- 4) противоборство;
- 5) разрешение конфликта.

Тема № 3 «Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров»

Вопросы в закрытой форме:

31. Конфликтная ситуация – это:.....

- 1) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- 2) напряженная, тревожная обстановка, вызванная накопившимися противоречиями;
- 3) стечение обстоятельств.

32. Конфликт – это:.....

- 1) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- 2) спор, дискуссия по острой проблеме;
- 3) соперничество, направленное на достижение победы в споре.

33. То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это:

- 1) мотивы конфликта;
- 2) стороны конфликта;
- 3) предмет конфликта.

34. Причина конфликта – это:....

- 1) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 2) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 3) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

35. Инцидент – это:.....

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

36. Стороны конфликта – это:....

- 1) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга;
- 2) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- 3) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта.

37. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликте?...

- 1) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- 2) демонстрируйте свое превосходство;
- 3) не отвечайте агрессией на агрессию;
- 4) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- 5) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»;
- 6) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

38. К одной из общих функций руководителя относится:.....

- 1) организация свободного времени сотрудников;
- 2) организация личной жизни сотрудников;
- 3) целеполагание организации.

39. Стиль управления – это:....

- 1) устойчивая система способов, методов и форм воздействия руководителя, создающая своеобразный почерк управленческого воздействия;
- 2) манера общаться с подчиненными;
- 3) черты характера, оказывающие влияние на эффективность общения

40. К психологическим последствиям авторитарного стиля управления относится:

- 1) отсутствие травматизма;
- 2) высокий травматизм;
- 3) низкий травматизм.

41. Конструктивный тип подчинений характеризует:.....

- 1) за задание принимается не сразу; не стремится сам преодолеть трудности, недостатки; круг притязаний сконцентрирован вокруг личных потребностей;
- 2) активная инициатива, поиск нового, творчество; готовность при необходимости к работе;
- 3) активен тогда, когда его интересы совпадают с интересами руководства.

Вопросы в открытой форме

42. Причина конфликта – это: _____

43. Инцидент – это: _____

Вопрос на установление соответствия

44. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству	А. Открытая борьба за свои интересы.
б) компромиссу;	Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон
в) уклонению;	В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
г) сглаживанию;	Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
д) конкуренции	Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Вопрос на установление последовательности

45. Установите последовательность в стадиях протекания стресса:.....

- 1) фаза сопротивления
- 2) фаза истощения
- 3) фаза тревоги

Тема № 4 «Третьекурсное разбирательство гражданских дел. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров»

Вопросы в закрытой форме:

46. 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.

47. Социальная группа - это...

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

48. Меди

ация – 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.

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

- 1) эффект стереотипизации;
- 2) эффект ореола;
- 3) эффект первичности;
- 4) эффект новизны.

50. Претензия

– это...

- 1) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- 2) устная форма обращения к клиенту;
- 3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

51.

Самосознание

– это ...

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

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

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

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

- 1) коммуникативная;
- 2) перцептивная;
- 3) интерактивная.

54. Этика делового общения - это...

- 1) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;

- 2) совокупность профессиональных знаний и умений;
- 3) совокупность творческих и учебных действий.

55. 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.

56. Основными признаками социальной группы являются...

- 1) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
- 2) наличие параметров группы как целого;
- 3) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

Вопрос в открытой форме.

57. Профессиональные отношения - _____

58. Психологическое воздействие – это _____

Вопрос на установление последовательности.

59. Установите последовательность выхода трудов Л. Козера:

- 1) функции социального конфликта;
- 2) политическая социология;
- 3) мастера социологической мысли: Идеи в историческом и социальном контексте.

Вопрос на установление соответствия.

60. Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

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

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 100–</i>
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 100–</i>
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**.

1.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема № 1 «Теоретические основы дисциплины «Альтернативные формы разрешения конфликтов»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам за помощью обратился сотрудник Иван М.

В Вашу организацию Иван М. поступил на работу и, как и другие новые сотрудники-стажеры проходил испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван М. ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств - ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода - Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель попытался: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи, с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению Ивана М., начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то, что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Каким образом можно решить конфликтную ситуацию?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Что бы Вы сделали на месте Ивана?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Тема № 2 «Основные принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика»

Описание ситуации: «Вы недавно назначены конфликтологом в ООО «Газпром межрегионгаз Курск». Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо

курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Тема № 3 «Переговоры сторон как альтернативный способ урегулирования конфликтов. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров»

Описание ситуации: «Вы – начальник отдела по работе с персоналом в АО «Курский электроаппаратный завод». В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – Татьяну С., молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ее в полном здравии, она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Тема № 4 «Третейское разбирательство гражданских дел. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров»

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в Акционерном обществе «Вест», являющееся лизинговой компанией.

Акционерное общество «Вест», заключило договор лизинга с обществом с ограниченной ответственностью «Трансформер». Согласно указанному договору «Вест» должен был приобрести у завода «Электра» силовую установку и передать «Трасформеру». Выбор продавца произвел лизингополучатель. При этом лизингодатель полностью освобождался от ответственности за неисполнение продавцом требований, вытекающих из договора купли-продажи. «Вест» заключил договор купли-продажи, однако не предупредил продавца о том, что имущество приобретается для конкретного арендатора. Силовая установка была в установленный срок передана «Трансформеру», однако во время гарантированного срока сломалась. Лизингополучатель обратился к продавцу с требованием о замене силовой установки на исправную, однако получил отказ, основанный на том, что продавец не был уведомлен о договоре лизинга и поэтому не связан его условиями. Тогда арендатор обратился к лизингодателю с требованием о расторжении договора и взыскании убытков».

Проанализируйте ситуацию . Вопросы :

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Изменится ли решение, если выбор продавца был осуществлен лизингодателем?

Ситуационная задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации

«Уют». Шитов А.А. заключил с предприятием «Уют» договор на ремонт квартиры. Стоимость ремонта была определена сметой в 50 тысяч рублей. Начало ремонта было назначено на 1 апреля, но подрядчик приступил к ремонту лишь через две недели, ссылаясь на отсутствие у него необходимых для ремонта материалов. Ремонт был выполнен в срок. Однако во время ремонта был сильно исцарапан паркетный пол. Подрядчик при этом обвинил заказчика в том, что тот не создал необходимых условий для ремонта, т.е. не укрыл пол надлежащим образом. Шитов А.А. с подобными обвинениями не согласился и при расчете уплатил подрядчику стоимость ремонта за вычетом стоимости циклевки и лакировки испорченного паркета. «Уют» обратился в суд с иском о взыскании недополученной платы за выполненную работу.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

- Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
- Какие санкции могут быть применены к подрядчику по условиям задачи?
- Правомерны ли действия заказчика? Подрядчика?
- Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 6

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Маркина С.В.

Маркина С.В. вступила в брак с Афанасьевым И.П. и в связи с этим вселилась в занимаемую мужем квартиру по договору коммерческого найма в доме, принадлежащем кабельному заводу. К сожалению, через 9 месяцев ее муж погиб во время автомобильной катастрофы. Кабельный завод потребовал от Маркиной освободить квартиру.

Маркина С.В. обратилась в суд с иском о признании за ней права пользования квартирой, в которую она вселилась как жена Афанасьева И.П. с его согласия, о чем свидетельствует его записка в бухгалтерию домоуправления с просьбой учитывать при исчислении платы за квартиру то, что он проживает вдвоем с женой. Районный народный суд в иске Маркиной С.В. отказал по тем мотивам, что она не оформила свое вселение в квартиру Афанасьева в установленном порядке, в частности не зарегистрировалась на площадь мужа, и сохраняла в этом же городе регистрацию по месту жительства своих родителей, однокомнатная квартира, жилая площадь 18 кв.м.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Приобрела ли Маркина право на жилплощадь в результате вселения в квартиру мужа?
3. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

Ситуационная задача № 7

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Смирнов Н.Н.

Акционерное общество «Курская Птицефабрика» сдало в аренду фермеру Смирнову Н.Н. два помещения, однако договор был подписан только через 6 месяцев после фактической передачи помещения фермеру. Ссылаясь на то, что договорные отношения между птицефабрикой и фермером возникли только со дня подписания договора, фермер Смирнов Н.Н. начал платить за аренду помещений лишь с момента подписания договора, а за предыдущие 6 месяцев платить отказался.

При рассмотрении спора в арбитражном суде фермер Смирнов Н.Н. заявил, что договор

не был подписан своевременно потому, что птицефабрика предоставила помещения в непригодном для целей договора виде и поэтому фермеру пришлось самому переоборудовать помещения. При этом фермер подтвердил, что с момента передачи он использовал часть помещения для хранения запасных частей для тракторов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Что должен сделать Смирнов Н.Н.?

Ситуационная задача № 8

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Сергей Н. Он работает в АО «Курск Агрострой».

АО «Курск Агрострой» передало в аренду АО «Трест» камнедробилку сроком на 5 лет. С согласия арендодателя арендатор передал камнедробилку в субаренду ООО «Мирабо» сроком на 3 года. Через 6 месяцев «Курск Агрострой» и «Трест» решили расторгнуть договор аренды по соглашению сторон. Соответственно они потребовали возврата камнедробилки от ООО «Мирабо». Последнее отказалось вернуть соответствующий объект, ссылаясь на заключенный договор субаренды, срок которого еще не истек.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Изменится ли решение, если камнедробилка была сдана в аренду без согласия арендодателя?
4. Что должен сделать Сергей Н.?

Ситуационная задача № 9

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Елагина Т.И.

Второго июня 2023 г. Елагина Т.И. приобрела в универмаге зимние сапоги. Спустя несколько дней к ней пришла в гости подруга и убедила ее в том, что сапоги такого фасона уже выходят из моды и ей следует купить более подходящую пару. 18 июня Елагина пришла в универмаг и попросила обменять купленные сапоги на другую модель. Однако работники универмага отказались это сделать, сославшись на пропуск Елагиной установленного Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» 14-дневного срока. Елагина настаивала на своих требованиях, указывая, что:

- а) 16 и 17 июня универмаг был закрыт в связи с выходными днями;
- б) 12 июня был государственный праздник;
- в) в период с 8 по 15 июня она была больна, что подтверждается больничным листом.

Кроме того, по ее мнению, о пропуске срока в данном случае вообще говорить не приходится, так как исчисление соответствующего срока должно начинаться со времени наступления зимнего сезона.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной

ситуации?

3. Кто прав в данном споре?

4. Изменится ли решение задачи, если бы Елагина Т.И. обратилась в универмаг соответственно 17 или 19 июня?

Ситуационная задача № 10

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Кукушкина С.М.

Проводнику пассажирского поезда «Курск - Адлер» Кукушкиной С.М. работодатель на основании медицинского заключения о беременности предложил с 1 июля выполнять работу, не связанную с обслуживанием подвижного состава, от чего она отказалась. После того как она отказалась еще от нескольких предложений о переводе, на проводника Кукушкину С.М. было наложено дисциплинарное взыскание, которое работница опротестовала в суде.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

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

2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

3. Кто прав в данном споре?

4. Что нужно сделать Кукушкиной С.М.?

Ситуационная задача № 11

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью четверо рабочих из шахты «Первомайская» г. Губкина.

На шахте «Первомайская» установлено, что подземные электрослесари подавляющую часть рабочего времени трудятся на поверхности шахты. В результате этого было принято решение у 10 из 20 таких электрослесарей переменить наименование трудовой функции («электрослесарь» вместо «подземный электрослесарь»), изъяв из круга обязанностей выполнение работ внутри шахты, изменив режим и оплату труда, льготы. Четверо рабочих не согласились с этим и были уволены ввиду отказа от продолжения работы с изменением определенных сторонами условий трудового договора. Они обратились в суд с иском о восстановлении на работе, обосновывая свои требования тем, что количество подземных электрослесарей в штатном расписании сокращено, поэтому увольнение должно было состояться по сокращению штата или численности работников.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

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

2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?

3. Кто прав в данном споре?

4. Что нужно сделать рабочим из шахты «Первомайская»?

Ситуационная задача № 12

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Надежда М. , девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов Иванову И. отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела, угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает

консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Иванову И. от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?
3. Как Надежда М. должна уладить конфликт с туристом, используя знания в области конфликтологии и психологии?

Ситуационная задача № 13

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью журналист Никита С. После матча по футболу журналисту необходимо взять интервью у игрока Себастьяна С. сборной Нигерии. Журналист в ходе беседы предвзято и резко задает вопросы игроку, исходя из собственных этнических соображений. Через некоторое время была опубликована статья, которой игрок сборной Нигерии был крайне недоволен.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение
2. Проявил ли Никита С. способность работать, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?
3. Как следовало вести себя журналисту во избежание подобной ситуации?

Ситуационная задача № 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратился за помощью Владимир С.

Новоиспеченный молодой руководитель Петров П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста Владимира С., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе, о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы Петров П. устанавливает Владимиру С. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. Владимир С. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя Петрова П. в самоуправстве и необъективности.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?
3. Как Вы считаете, руководитель Петров П. объективно отнесся к специалисту Владимиру С. при учете заработной платы?
4. Руководитель Петров П. в данной ситуации учитывал психологические и конфликтологические знания в профессиональной деятельности?

Ситуационная задача № 15

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Ирина М.

По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница Светлана Т. унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях разошлись: обиженная Ирина М. настаивала, что коллега ее унижает, на что Светлана Т. ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*

Ситуационная задача № 16

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Татьяна Н.

Татьяна Н. журналист известной провинциальной телекомпании, снимает сюжет о коррупции в экономической деятельности. У нее есть разоблачающие документы, съемки скрытой камерой, свидетели и прочие составляющие журналистского успеха. Когда материал Татьяны Н. уже почти готов ее вызывают к главному редактору и объясняют – сюжет в эфир не выйдет. Звонили из вышестоящей организации и угрожали «закрыть» вашу телекомпанию».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*

Ситуационная задача № 17

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Панков Н.

Водитель автотранспортного предприятия «ПАТП г. Курска» Панков Н. в нетрезвом состоянии задержан в проходной 15 мин. до начала рабочего дня. В составленном акте констатировалось, что от Панкова сильно пахло спиртным и в разговорной перепалке с работниками предприятия он использовал нецензурные выражения. В этот же день на основании представления руководителя службы кадров и указанного акта, подписанного двумя работниками охраны, руководитель предприятия издал приказ об отстранении Панкова Н. от работы на весь соответствующий рабочий день в связи с нетрезвым состоянием и об увольнении его в связи с появлением на работе в нетрезвом состоянии со следующего рабочего дня.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
2. *Объясните, кто прав в этой ситуации?*
3. *Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.*

Ситуационная задача № 18

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Стручков Г.

Водителя автотранспортного предприятия «ПАТП г. Курска Стручкова Г. при приеме на работу предупредили о том, что его рабочий день будет разделен на две части. Такой режим, по утверждению администрации, обусловлен необходимостью привозить работников организации утром на работу, а вечером, по окончании работы, развозить их по домам. Стручков после приема на работу обратился с исковым заявлением в суд, считая, что решение администрации об установлении ему такого режима работы незаконно».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?
3. Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.

Ситуационная задача № 19

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам обратилась за помощью Сидоров С.

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

Проанализируйте ситуацию. Вопросы :

1. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
2. Объясните, кто прав в этой ситуации?
3. Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.
4. Как бы вы поступили на месте руководителя?

Ситуационная задача № 20

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации . 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. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?

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

- Объясните, кто прав в этой ситуации?

- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие .

Ситуационная задача 21

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. В любой организации есть отделы, в которых неблагоприятные условия труда, в которых не хотят работать специалисты. И вот однажды начальница научного отдела, в котором Вы работаете, вернувшись с планерки, сообщила Вам тоном, не терпящим возражений, что Вы будите замещать заболевшую сотрудницу в соседнем отделе, в котором неблагоприятные условия труда. Вы категорически отказались, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а Вам нужно до 18 часов забрать ребенка из детского сада, о чем ваша начальница хорошо знала. Ваши препирательства ни к чему не привели, руководитель настаивала, Вы отказывались, и тогда она сообщила о Вашем отказе директору Вашего центра .

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?

- Какое поведение вышестоящего руководителя в этой ситуации будет наиболее эффективным?

- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие .

Ситуационная задача 22

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Задачи вашего предприятия усложнялись в связи с перепрофилированием продукции всей организации. Данная ситуация была обусловлена тем, что предприятие опередили конкуренты и сбыт продукции резко упал. Под угрозой оказалась конкурентоспособность научного центра. Директор после совещания , дал задание всем руководителям подразделений в срочном порядке приступить к техническому перевооружению организации для выпуска нового ассортимента продукции. Все руководители и персонал предприятия приняли задание как руководство к действию. Но некоторые из руководителей среднего звена и мастера начали нервничать, так двое из них стали очень эмоциональными, раздражительными, у них «сдали нервы», они стали думать не столько о делах предприятия, сколько о себе.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?

- Какое поведение вышестоящего руководителя в этой ситуации будет наиболее эффективным?

- Предложите способы разрешения данной ситуации, учитывая в профессиональной деятельности психологические и конфликтологические составляющие.

Ситуационная задача 23

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. В вашу организацию после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых мастеров, 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 предприятия» чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура?*
- *Кто является инициатором конфликта?*
- *Какие варианты разрешения проблемы существуют?*
- *Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.*

Ситуационная задача 24

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Ваше предприятие затратило большие суммы денег на покупку нового оборудования и на внедрение новейших технологий. Предварительные расчеты окупаемости показали, что если не будут привлечены дополнительные инвестиции, то АО «Авиаавтоматика» начнет получать прибыль от вложений только через 10 лет. Финансовое положение критическое. Если не удастся быстро получить крупные заказы, то придется приостановить часть производства. Но это означает, что АО «Авиаавтоматика» придется оставить без работы несколько сотен рабочих. Генеральный директор пытается заинтересовать правительство страны в размещении крупного заказа. Он передает несколько пакетов документов для участия в тендерах на производство авиа- и электронных приборов, но процедура принятия решения и объявления победителя займет около восьми месяцев. Генеральный директор узнает, что один министр, обладающий правом окончательного решения, глубоко увяз в долгах. Он устанавливает с ним конфиденциальный контакт и предлагает ему 1 млн. долларов наличными за предоставление АО «Авиаавтоматика» контракта на изготовления авиа- и электронных приборов. Министр соглашается, и они заключают сделку. Деньги уплачены, и контракт заключен. Генеральный директор утверждает, что его поступок оправдан, так как его предприятие, рабочие места спасены. Министр, в свою очередь, может расплатиться с долгами. Он избежал публичного скандала, тем самым сохранил свое рабочее место.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Как бы Вы поступили на месте генерального директора АО «Авиаавтоматика»?*
- *Какие существуют варианты решения этой проблемы?*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?*

Ситуационная задача 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. В проектной группе вашего предприятия работали инженерами 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. Вопросы:

- *Что бы Вы сделали на месте руководителя?*
- *Какие методы управления предприятием можно использовать?*
- *Есть ли ошибки в решениях руководителя?*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?*

Ситуационная задача 26

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Начальник отдела по научной работе 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. Вопросы:

- *Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?*
- *Можно ли использовать психологическую консультацию в данном случае?*
- *Можно ли использовать тренинговые занятия в данной ситуации?*

Ситуационная задача 27

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя информационного отдела. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела и вносите его в информационную базу, 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. Вопросы:

- *Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного.*
- *Как бы Вы поступили на месте руководителя?*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?*
- *Можно ли использовать тренинговые занятия в данной ситуации?*

Ситуационная задача 28

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. 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. Вопросы:

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

Ситуационная задача 29

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Психолог Петров С.В., 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 психолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Психолог выполнил просьбу руководителя.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как бы Вы поступили, если бы были начальником отдела?
- Оцените действия психолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.
- Какие психологические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Ситуационная задача 30

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в научно-исследовательском центре в Юго-Западном государственном университете организации. В нашем коллективе есть пожилая женщина Тамара М., 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».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Как научиться терпимо относиться к этому человеку?
- Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?
- Как руководитель центра должен поступить в данной ситуации?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

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

1.3 Темы эссе:

1. Преимущества и недостатки альтернативных способов разрешения конфликтов.
2. Преимущества и недостатки третейского разбирательства гражданских дел.
3. Преимущества досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров.
4. Целесообразность профилактики трудовых конфликтов.
5. Методы урегулирования межличностных конфликтов.

Критерии оценки эссе

Количество баллов:	Общая оценка выполнения практического задания
Оценка «отлично» (5 баллов)	Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора; проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа; логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме; представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора
Оценка «хорошо» (4 балла)	С неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
Оценка «удовлетворительно» (3 балла)	Расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с некорректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие
Оценка «неудовлетворительно» (2 балла)	Не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта слабо, без использования обществоведческих терминов; не аргументировано собственное мнение.

1.4 Кейс-задачи

Кейс-задача 1

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Начальник хозяйственного отдела Холин П. пообещал премировать сотрудников ко Дню работника торговли. Однако при распределении премии начальник не выделил ее одному работнику гр. Зайцеву Г. Основания для лишения стимулирующих выплат отсутствовали. Зайцев Г. подошел к начальнику с вопросом о том, за что его депремировали. Холин П. пояснил, что при составлении служебной записки забыл его указать».

Задание:

1. Проанализируйте поведение и действия начальника хозяйственного отдела Холина П. по отношению к Зайцеву Г.
2. Определите природу конфликта и обоснуйте ответ.
3. Какие психологические методы воздействия можно было использовать Зайцеву Г. ?
4. Разработайте программу создания благоприятной социально-психологической ситуации в коллективе.

Кейс-задача 2

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Юрисконсульт правового отдела АО «Парус» Иванова Т. вернулась из арбитражного суда на рабочее место после судебного заседания, закончившегося вынесением судебного решения не в пользу акционерного общества. Узнав об этом, другая сотрудница отдела юрисконсульт Жабина С. стала упрекать Иванову Т. в том, что она постоянно совершает ошибки в работе, что свидетельствует о ее некомпетентности, в связи с чем ее надо лишить ежемесячной премии. Иванова Т. восприняла данные высказывания коллеги в качестве оскорбления. Между сотрудницами возникла конфликтная ситуация».

Задание:

1. Определите структурные элементы конфликта.
2. Проанализируйте поведение и действия Ивановой Т. и Жабиной С.
3. При каких обстоятельствах данный конфликт может преобразоваться в правовой?
4. Какие психологические методы воздействия можно было использовать Ивановой Т. ?
5. Разработайте программу создания благоприятной социально-психологической ситуации в коллективе.

Кейс-задача 3

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Гр. Никоноров П. проживал с гр. Паниной С. в квартире, находящейся в общей долевой собственности (по ½ доли). После смерти гр. Никонорова П. его племянник Ломакин И. вступил в наследство. После смерти соседа Панина С. сменила замки у входной двери и отказывается предоставить комплект ключей. Между Паниной С. и Ломакиным И. возник конфликт».

Задание:

1. Проанализируйте ситуацию. Определите природу конфликта.
2. Какими законными способами Ломакин вправе защитить свои права?
3. Определите структурные элементы конфликта.
4. Проанализируйте поведение и действия Паниной С. и Ломакина И.

5. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать Ломакину И. ?*
6. *Разработайте программу разрешения конфликтной ситуации.*

Кейс-задача 4

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации.

Гр. Сидоров Ф. был принят на работу менеджером в отдел сбыта. При приеме на работу руководитель Иванов И. и начальник отдела Семенов М. пообещали через три месяца повысить его в должности и прибавить заработную плату за добросовестный труд и высокие показатели. Сидоров приступил к работе с воодушевлением, добросовестно трудился, задерживался после работы, выходил в выходные дни. Однако по истечении трех месяцев руководство его в должности не повысило, зарплату не прибавило, но нагрузку увеличило. Через полгода Сидоров Ф. устно обратился к руководителю с требованием либо повысить заработную плату, либо уменьшить нагрузку, на что получил ответ, что в ближайшее время его вопрос не решится ввиду отсутствия денежных средств у организации. После данного разговора Сидоров Ф. прекратил задерживаться на работе и выполнять работу сверх установленной нормы, чем стал вызывать недовольство руководства. Начальник отдела Семенов М. сказал, что Сидоров Ф. будет переведен на другую более низкооплачиваемую должность. Однако работник выразил свое резкое несогласие и поругался с начальником».

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Проанализируйте поведение и действия Сидорова Ф., Иванова И. и Семенова М.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать Сидорову Ф. ?*
4. *Разработайте программу разрешения конфликтной ситуации.*

Кейс-задача 5

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. В отделе научно-практических исследований работают восемь человек. Все было хорошо, сотрудники работали дружно, слажено. Руководителем их был кандидат технических наук О.И. Иванов. Почти все важные вопросы, проблемы обсуждались и принимались коллегиально. Но случилось так, что Иванов О.И. нашел лучшее место работы и уволился. Вскоре был назначен новый руководитель, Сидоров Г.М. Это молодой мужчина, подающий «большие надежды» и занимающийся своей карьерой. Некоторое время отдел работал по инерции слажено и дружно. Но наступил отчетный период и нужно было составить новый план работы на пять лет. Как и прежде, сотрудники отдела хотели внести свои предложения для нового плана работы. Однако новый руководитель Сидоров Г.М. дал понять, что они будут работать только по его требованиям и распоряжениям, решения он будет принимать один. Каждому из инженеров он дал конкретное задание, которые лишали их инициативы и творчества. Это резко сказалось на отношениях внутри группы».

Задание:

1. *Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Как должен был вести себя руководитель?*
2. *Какие психологические методы воздействия руководителя можно использовать?*
3. *Какие методы сплочения коллектива эффективны в данной ситуации?*
4. *Можно ли использовать тренинговые занятия? Какие тренинговые упражнения*

можно выполнить в данном случае?

Кейс-задача 6

Ознакомьтесь с ситуацией: «Сэр Джон Харви–Джонс, бывший президент ICI, описывал процесс строительства двух одинаковых химических заводов – одного в Японии и другого в Великобритании. Японцы все еще вели свои бесконечные обсуждения через 4 месяца после того, как британцы начали строительство. Но когда они начали, то «двигались со скоростью хорошо смазанной молнии» и закончили строить свой завод на 7 месяцев раньше британцев. И у них все работало со дня пуска, тогда как на британской заводе, пущенном на 7 месяцев позднее, еще 3 месяца устраняли недоделки».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- 1. В чем причина опережения японцев?*
- 2. Какие мероприятия нужно внести в план развития организации, чтобы добиться результативности японцев?*
- 3. Что бы Вы сделали на месте руководителя завода в Великобритании?*
- 4. Какие психологические методы воздействия можно использовать?*
- 5. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации?*

Кейс-задача 7

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что вы работаете конфликтологом на предприятии АО «Авиавтоматика» им. В.В. Тарасова г. Курска. Начальник отдела Татьяна Н. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим генеральным директором. Как правило, бывает так, что она работает в компании, зарабатывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с главным 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, уходит и увольняется. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно объяснять проблемную ситуацию и добиваться своего.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- 1. Как бы Вы поступили в данной ситуации?*
- 2. Попробуйте смоделировать ситуацию и поговорите с генеральным директором с тем, чтобы убедить его, не теряя с ним эмоционального контакта, а также контроля над своими чувствами.*
- 3. Какие существуют методы контроля эмоционального состояния человека?*
- 4. Разработайте программу разрешения конфликтной ситуации.*

Кейс-задача 8

Ознакомьтесь с ситуацией: «Руководитель организации Николай Иванович, общаясь со своими сотрудниками употреблял фразы типа: «Я жду вас в 16 часов у себя в кабинете», «К 17.00 отчет должен лежать у меня на столе», «Меня не интересуют ваши обстоятельства, в 18.00 я жду вас с подготовленной информацией по этому вопросу». Некоторые сотрудники безропотно выполняли приказания Николая

Ивановича. Некоторые пытались парировать в ответ, но Николай Иванович категорично «сводил на нет» все их возражения. Некоторые за спиной руководителя в беседах с коллегами возмущались данной ситуацией и грозились высказать начальнику все в лицо. Таким образом, обстановка в коллективе была напряженной».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. *Какую позицию в общении с сотрудниками занял руководитель?*
2. *Является ли эта позиция конструктивной для общения с сотрудниками?*
3. *Какое ваше мнение по поводу конфликтного потенциала организации?*
4. *Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтный потенциал решений руководителя?*

Кейс-задача 9

Ознакомьтесь с ситуацией: «Конфликтолог Ирина Петровна была приглашена руководителем организации как специалист, который сможет исправить проблему высокой конфликтности в группе. Руководитель так сформулировал свой запрос: «Ну разберитесь, в чем дело. Вместо того, чтобы усердно работать, они выясняют отношения друг с другом, да еще и меня втягивают в свои разборки».

В ходе наблюдения за группой Ирина Петровна сделала первые выводы: высокая требовательность руководителя; низкий уровень доверия членов организации друг к другу; язвительная неконструктивная критика в адрес друг друга; собственное субъективное мнение членов организации при отсутствии обсуждения вопросов групповой жизни; неудовлетворенность принадлежностью к организации; низкая степень взаимопомощи; недостаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. *Какие методы исследований вы можете порекомендовать конфликтологу для получения информации о состоянии организации, расширения экспертного заключения о конфликтном потенциале организации?*
2. *Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вы порекомендуете, чтобы минимизировать конфликтный потенциал коллектива?*
3. *Какие мероприятия вы порекомендуете включить для организации конфликтологического сопровождения деятельности организации?*
4. *Разработайте программу разрешения конфликтной ситуации.*

Кейс-задача 10

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что Вы работаете начальником Отдела кадров в Курском государственном университете. Ректор университета Михайлов В.А. предоставил крупную денежную сумму Интернату № 2 г. Курска в виде подарка на проведение юбилейного, праздничного мероприятия. Сотрудники Курского государственного университета отнеслись к такой благотворительности не однозначно. Были высказаны различные точки зрения: ряд работников поддержали руководителя, так как считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и организациям. Другие посчитали, что руководитель поступил аморально по двум причинам: крупный взнос ухудшил финансовое положение Курского государственного университета, чем нанес ущерб ее работникам; в принципе такие «жесты» формирует иждивенчество тех, кто надеется на спонсорство»

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. *Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны?*
2. *Как бы Вы поступили на месте ректора Курского государственного университета?*
3. *Разработайте программу разрешения конфликтной ситуации.*

Кейс-задача 11

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что Вы работаете в организации. На консультацию к психологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми». Оцените действия психолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какие технологии урегулирования конфликтов Вы можете предложить?*
- *Какие рекомендации Вы можете предложить, соблюдая профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога в данной ситуации?*
- *Какие психологические методы воздействия можно использовать?*

Кейс-задача 12

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что Вы работаете в организации. На деловом совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников Сидорова С.. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*
- *Имело ли в данном конфликте значение несоблюдение этических норм поведения, грубое обращение друг к другу?*
- *Какие психологические методы воздействия можно использовать?*

Кейс-задача 13

Ознакомьтесь с ситуацией: «Представьте, что Вы работаете в организации. Руководитель отдела дает поручение подчиненному Петрову П., а тот стал спорить и доказывать, что это не входит в его обязанности...

Руководитель: «Вы были на совещании по вопросу о выполнении плана?»

Подчиненный: «Да, был».

Руководитель: «Вы читали решение?»

Подчиненный: «Да, читал».

Руководитель: «Вы, конечно, обратили внимание на четвертый пункт решения?»

Подчиненный: «Да, а что?»

Руководитель: «Этот пункт прямо адресуется Вам: нужно сделать завтра срочное задание».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?
- Каким приемом руководитель отдела преодолел сопротивление подчиненного?
- Какой стиль руководства свойственен данному руководителю?

Кейс-задача 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Ваша подруга Светлана С. работает в организации уже давно. Ее все устраивало: зарплата, характер работы, взаимоотношения в коллективе и с руководителем в частности. Но недавно пришел новый руководитель, который не отличался трудолюбием, профессионализмом, воспитанностью, высокими интеллектуальными способностями. Но при этом он все время был всем не доволен, пытался перебросить все свои обязанности на подчиненных. В один прекрасный день вы услышали от подруги: «Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду отсюда».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

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

Кейс-задача 15

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже одиннадцать 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 досажает. 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 фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- 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?

Кейс-задача 16

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете конфликтологом в гостинице «Аврора» г. Курска. Недавно в гостинице был объявлен прием на работу служащих различных специальностей. Желающих оказалось много. При приеме на работу с претендентами беседовал менеджер по кадрам, а также руководитель соответствующего отдела. Будущим работникам была предложена «достойная» зарплата. Их заверили, что через три месяца зарплата им будет повышена. Они стали добросовестно работать. Прошло более трех месяцев, но зарплату служащим не повысили. Самые активные работники заинтересовались, почему им не прибавляют обещанную надбавку. Руководители разговаривали с ними недоброжелательно, да еще и пригрозили, что если они поднимут этот вопрос еще раз, то их уволят. Одни смирились с «волчьими» законами рынка труда, а другие продолжали возмущаться.

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- *Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?*
- *Могут ли сотрудники объединиться и выдвинуть свои требования руководителю предприятия, потребовать уважительного отношения к себе и повышения зарплаты?*
- *Что бы Вы сделали на месте сотрудников?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя?*

Кейс-задача 17

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в гостинице. У Вас работает сотрудник Сергей Н.

По месту работы Сергея Н., в гостиницу поступило требование судебного пристава-исполнителя о срочном погашении Сергеем Н. задолженности по алиментам на содержание малолетнего ребенка. При этом известно, что мать ребенка и Сергей Н. в браке не состояли. В письме также содержалась просьба указать настоящее место проживания Сергея Н., так как последний известный адрес – адрес проживания его матери, но она уже три года находится в доме для престарелых.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. *Есть ли нарушение профессиональных этических норм со стороны Сергея Н.?*
2. *Послужит ли это основанием для привлечения Сергея Н. к дисциплинарной ответственности?*
3. *Что бы Вы сделали на месте руководителя гостиницы?*
4. *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

Кейс-задача 18

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в гостинице. Опираясь на знания об особенностях предъявления информации в вербальной форме создайте текст, в котором вы сообщаете деловому партнеру о необходимости изменения условий договора о сотрудничестве, при этом условия договора могут оказаться невыгодными для партнера. Продемонстрируйте возможные способы убеждения в необходимости сохранения сотрудничества. Предложите варианты развития событий, в случае согласия/несогласия партнера.

Кейс-задача 19

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Гражданин Германии Берг Б. женился на россиянке Ивановой М. и, оставаясь гражданином своей страны, переехал на постоянное жительство в Москву. В УФМС «Люблино» г. Москвы он оформил разрешение на проживание. Устраиваясь на работу в ФГУП «Алмаз», занимающееся разработкой авиационных двигателей, Берг не прошел предварительное собеседование у директора ФГУП «Алмаз» Соколова С., получив официальный отказ в приеме на должность конструктора, так как данная работа была связана с работой со сведениями, составляющими государственную тайну.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Законно ли решение об отказе в приеме на работу Берга?
- Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?

Кейс-задача 20

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в аптеке. Провизор Васильева Н. работает в аптеке давно. Прекрасно разбирается в ассортименте, активна в общении с покупателями. Наиболее часто занимает позицию «советчика». Имеет свое представление о том, какие препараты предпочтительны для детей, настаивает на своем мнении, оценивает выбор покупателей.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Правильно ли поступает провизор Васильева Н.?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Составьте текст беседы руководителя аптеки с провизором Васильевой Н.

Кейс-задача 21

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в магазине. Продавец Ильина М., 19 лет, в магазине работает на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями. Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела и т.д.), объясняя тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Правильно ли поступает продавец Ильина М.?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Составьте текст беседы руководителя аптеки с продавцом Ильиной М.

Кейс-задача 22

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам за помощью обратилась Светлана С. Она получила хорошее образование и пришла устраиваться на работу в дизайнерскую фирму «Мечта». При собеседовании директор фирмы предложил продемонстрировать свои способности в создании проекта по оформлению интерьера комнаты для отдыха обычной городской семьи. Для выполнения этого задания Светлане С. нужна помощь товарищей: по отделке комнаты, по

декоративному оформлению интерьера, по подбору мебели, причем все нужно сделать в короткие сроки.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Составьте план действий Светланы в данной ситуации.
- Какие психологические методы общения можно использовать в данной ситуации?
 - Составьте текст беседы Светланы с руководителями фирмы «Мечта».

Кейс-задача 23

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в организации. К Вам за помощью обратился мастер Васильев С. При проведении реконструкции производства мастер Васильев С. Получил задание от руководителя перевести десять своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение крайне неприятно. Он пытался найти выход из ситуации и придумал: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных -20 человек и попросил его выбрать десять человек, которые ему покажутся подходящими. Но руководитель отказался от этого варианта.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Что бы Вы сделали на месте мастера Васильева С.?
- Какие психологические методы общения можно использовать в данной ситуации?
 - Составьте текст беседы мастера Васильева С. с руководителями.

Кейс-задача 24.

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом . К Вам за помощью обратилась директор школы 2 г. Курска со следующей ситуацией: «Екатерина Сергеевна, учительница английского языка, пол года назад пришла работать в школу после вуза. Работу свою она любила, с учениками были замечательные отношения до недавнего времени.

Началось все с урока английского языка, посвященного Дню Святого Валентина с 10 «Д» классом. В конце урока все сделали валентинки на английском, и несколько валентинок получила Екатерина Сергеевна. В одной из них было признание в любви от Егора, ученика этого класса. Екатерина Сергеевна сначала решила, что это просто шутка, но не тут-то было. Егор стал писать любовные записки Екатерине Сергеевне почти на каждом уроке, причем некоторые из них он декламировал на самих уроках. Помимо записок, Егор начал демонстративно оказывать молодой учительнице знаки внимания: открывал дверь, помогал носить книги и т. п. В последнее время даже начал пытаться дотрагиваться до Екатерины Сергеевны как бы случайно, но каждый раз при свидетелях».

Проанализируйте ситуацию.

Вопросы:

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

Кейс-задача 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом . К Вам за помощью обратилась воспитатель детского дома № 1 г. Курска. Воспитатель заметила, что в ее группе, состоящей из девочек-подростков 14-16 лет (всего в группе 8 человек), с одной из воспитанниц (Маша, 16 лет) никто из сверстниц не общается. Марию игнорируют: не отвечают на ее вопросы и просьбы, не замечают ее в школе, на прогулках, во время занятий, избегают любого

физического контакта, агрессивно реагируют, когда она прикасается к чьим-то вещам. Воспитатель, пытаясь выяснить ситуацию, решила поговорить с девочками, все молчали, никто не хотел называть причину подобного поведения. В итоге одна из воспитанниц резко ответила воспитателю: «А что вы хотели? Засунули к нам эту сифилисную, что нам теперь с ней обниматься что ли? Мы не хотим заразиться! Итак, все от нас остальные шарахаются благодаря ей!». Воспитатель пыталась сказать девочкам, что Маша, никак не может быть больной, иначе медики, не допустили бы ее в группу к остальным девочкам. Никто ее не стал слушать, а ситуация только ухудшалась».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- 1. Сформулируйте проблему и ее причины.*
- 2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?..*

Кейс-задача 26

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом . К Вам за помощью обратилась директор школы 12 г. Курска со следующей проблемой: педагоги регулярно замечают учеников 8 «В» класса курящими во дворе школы. Классный руководитель не знает, как уже повлиять на подростков, беседы на учеников никак не действуют. При этом родители данных учеников обвиняют во всем школу: педагоги не следят за учениками, а школа превратилась в «курилку», что вообще является нарушением. В последнее время стали возникать подозрения, что подростки курят не обычные сигареты, а употребляют наркотические вещества. Учеников уже вызывали к директору неоднократно, но эффекта нет. Педагогический коллектив не понимает, почему именно в этом классе возникла такая ситуация и что с ней делать».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- 1. Сформулируйте проблему и ее причины.*
- 2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов социально-педагогической работы)?*

Кейс-задача 27

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом . К Вам за помощью обратилась заместитель директора по воспитательной работе с проблемной ситуацией: «Вечером 1 декабря Елена Владимировна, классный руководитель 5 «А» проводила родительское собрание. У нее был не совсем обычный класс по своему составу. Большая часть класса были дети достаточно обеспеченных родителей, а треть класса – дети из социального приюта, которые постоянно менялись и «портили» общую картину класса. Основным вопросом собрания стал вопрос о приобретении новогодних подарков и проведении новогоднего вечера. Глава родительского комитета Александра Викторовна, без лишних вступлений сразу предложила купить новогодние подарки детям за 800 рублей, в которых будут конфеты и интересная игрушка. Помимо подарков поступило предложение пригласить на новогодний вечер аниматора и сдать 500 рублей. - Но мы не сможем сдать такую сумму, в бюджете учреждения нет таких статей расходов, - высказалась воспитатель, которая представляла детей из социального приюта. - Если у вас нет денег, тогда мы не знаем, чем вам можем помочь. Хорошо устроились родители ваших приютских детей, сдали их государству и в ус себе не дуют, развлекаются,

вот с них деньги и соберите. А наши дети могут и без вас новогодний вечер провести. Все равно от ваших детей одни проблемы – ответила Александра Викторовна. Завязался спор: одни родители поддержали главу родительского комитета, другие говорили о том, что можно либо сдать чуть больше денег и купить всем детям подарки и не приглашать аниматоров.»

Проанализируйте

ситуацию.

Вопросы:

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов социально-педагогической работы)?

Кейс-задача 28

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам за помощью обратились родители со следующей проблемой: «Светлана – первоклассница. Родители переживают по поводу ее погруженности в игровую деятельность. Они ограничивают время ее игр, объясняя «Теперь ты ученица, надо делать уроки», или запрещают носить в школу игрушки. Светлана очень огорчается по этому поводу и при первом удобном случае – хватается за любимые игрушки. Часто девочка рассаживает их рядами и имитирует учебную деятельность в классе. Она дает куклам задания, а затем передвигаясь по воображаемому классу помогает куклам выполнять ее поручения».

Проанализируйте

ситуацию.

Вопросы:

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

Кейс-задача 29

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам за помощью обратился отец ребенка с инвалидностью: «Рождение ребенка с инвалидностью действительно изменило нашу жизнь. Я никогда и не предполагал, что будет именно так. Мы с женой совершенно перестали общаться, все наши отношения, темы разговоров обусловлены одной проблемой — забота, уход за ребенком, удовлетворение его физиологических потребностей. Жена постоянно жалуется на то, как ей тяжело, одиноко. От такой психологической атмосферы в доме хочется бежать, и я, как правило, стараюсь дольше задерживаться на работе, под любым предлогом отлучаться из дома. Из-за этого – постоянные ссоры, конфликты, обиды на то, что я не хочу быть с ней и с ребенком».

Проанализируйте

ситуацию.

Вопросы

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов психолого-педагогической работы)?

Кейс-задача 30

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом. К Вам за помощью обратился директор школы № 3 г. Курска по поводу следующей ситуации: «Группа учеников около десяти человек (10-11 лет) возвращалась из школы. Они просто общались. Увидев девочку, по всей видимости, из своего класса группа переключилась на нее. Ее начали толкать, обзывать, наносить удары руками и ногами. Девочка не оказывала сопротивления, продолжала идти обычным шагом.

Почувствовав собственную агрессивность, дети входили во вкус, усиливая нападение, не реагируя на протесты проходящих рядом взрослых».

Проанализируйте ситуацию. Вопросы

1. Сформулируйте проблему и ее причины.
2. Какой алгоритм работы возможен с участниками ситуации (с указанием методов социально-педагогической работы)?

Шкала оценивания решения кейс-задач : 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 **кейс-задач** – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение **кейс-задач** , 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 кейс-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.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1. Переговоры - это ...

- а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- б) процесс эффективного общения людей;
- в) процесс общения людей в группе.

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

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

3. Социальная группа - это...

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

4. Социализация - это

- а) процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
- б) неумение общаться с людьми.
- в) особенность памяти.

5. Альтернативные методы - это ...

- а) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические
- б) способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- система учебных действий и поступков;
- в) система познавательной деятельности.

6. Основой всех альтернативных методов выступает ...
- а) медиация (mediation), или посредничество.
 - б) этика делового общения;
 - в) психология общения.
7. Альтернативные формы - это ...
- а) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
 - б) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
 - в) формы обучения и воспитания людей в группе.
8. Третейское разбирательство – это...
- а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
 - б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
 - в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.
9. Претензия – это...
- а) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
 - б) устная форма обращения к клиенту;
 - в) письменное обращение к клиентам вашей организации.
10. 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.
11. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...
- а) коммуникативная;
 - б) перцептивная;
 - в) интерактивная.
12. 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.
13. Этика делового общения - это...
- а) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
 - б) совокупность профессиональных знаний и умений;
 - в) совокупность творческих и учебных действий.
14. Психологическое просвещение - это ...
- а) вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
 - б) психологическое тестирование людей.

в) психологическая адаптация сотрудников.

15. Мораль – это...

- а) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
- б) совокупность правил поведения в обществе;
- в) совокупность учебных действий и поступков.

16. 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.

17. Убеждение – это...

- а) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
- б) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
- в) метод воздействия на подсознание человека.

18. 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.

19. 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.

20. Психологическое воздействие – это...

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

21. Переговоры - это ...

- а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- б) процесс эффективного общения людей;
- в) процесс общения людей в группе.

22. Третьейское разбирательство – это ...

- а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

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

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;

в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

24. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

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

2.2 Открытые вопросы

Вставьте пропущенные слова:

Психика – это

3.0. Вставьте пропущенные слова:

Психические процессы – это

3.1 Вставьте пропущенные слова:

Психические состояния – это

3.2 Вставьте пропущенные слова:

Интеллектуальные эмоции - это.....

3.3. Вставьте пропущенные слова:

Бихевиоризм – это

3.4 Вставьте пропущенные слова:

Основоположник бихевиоризма:.....

3.5 Вставьте пропущенные слова:

Мотив – это

3.6 Вставьте пропущенные слова:

Деятельность – это.....

3.7 Вставьте пропущенные слова:

Сознание – это.....

3.8 Вставьте пропущенные слова:

Валидность теста – это

3.9 Вставьте пропущенные слова:

Надежность теста – это

4.0 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это

4.1 Вставьте пропущенные слова:

Тесты – это.....

4.2 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это.....

4.3 Вставьте пропущенные слова:

Наблюдение – это

4.4 Вставьте пропущенные слова:

Синестезия – это

4.5 Вставьте пропущенные слова:

Самовыражение личности - это.....

4.6 Вставьте пропущенные слова:

Оригинальность мышления – это

4.7 Вставьте пропущенные слова:

Структура интеллекта:

4.8 Вставьте пропущенные слова:

Коэффициент интеллекта -

4.9 Вставьте пропущенные слова:

Организованность группы – это.....

5 Вставьте пропущенные слова:

Убеждение – это

5. 1 Вставьте пропущенные слова:

Гештальтпсихология – это

1.3 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники гештальтпсихологии:.....

1.4 Вставьте пропущенные слова:

Импровизация – это.....

1.5 Вставьте пропущенные слова:

Психоанализ - это.....

1.6 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники фрейдизма -

1.7 Вставьте пропущенные слова:

Групповая сплоченность – это

1.8 Вставьте пропущенные слова:

Референтная группа – это

1.9 Вставьте пропущенные слова:

Группообразование – это

1.10 Вставьте пропущенные слова:

Духовность – это.....

1. Вставьте пропущенные слова:

Нравственность – это.....

2. Вопросы на установление последовательности

2.2 Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:...

- А. передача информации
 - Б. аргументирование
 - В. нейтрализация замечаний собеседника
 - Г. принятие решения и завершение переговоров
 - Д. начало беседы
3. Вопросы на установление соответствия

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

- А. Роберт Чалдини «Психология влияния»
- Б. Джим Кемп «Сначала скажи «нет»
- В. Уильям Юри «Как преодолеть «нет»

Установите последовательность:

Одним из ведущих _____ современной зарубежной _____, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя _____, является гуманистическая психология. 24

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

3.2 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

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

3.3 Целеполагание – это _____ педагогом своей профессиональной _____, кото-рая содержит осознание _____ воспитания и обучения.

- А. целей и задач.
- Б. концепции
- В. выстраивание.

4.1 Соотнесите типы «трудных служащих» с их характеристиками:

1) агрессист	А) человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
2) жалобщик	Б) говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других, колкости и раздражающийся, если его не слушают
3) разгневанный ребенок	В) человек, желающий чего-то без промедления, даже если в этом нет необходимости
4) максималист	Г) человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы

4.2 Соотнесите требования к вербальной коммуникации с их характеристикой:

1) Убедительность	А) свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной или ненормативной лексики; речевая культура в речевом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; необходимо употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль
2) Культура речевого общения	Б) ориентированность не на себя, а на собеседника и интерес дела
3) Диалогичность	В) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе, логичностью речи, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, конгруэнтностью, рефлексивностью и самой атмосферой беседы – благоприятной, доброжелательной или наоборот

4.3 Соотнесите виды слушания с их характеристиками:

1) Рефлексивное слушание	А) слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать
2) Нерефлексивное слушание	Б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства (здесь акцент делается не на содержании сообщения, как во всех предыдущих приемах, а на эмоциональном состоянии собеседника)
3) Эмпатическое слушание	В) процесс расшифровки смысла сообщений, в котором используются такие приемы, как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

4.4 Установите соответствие между эффектами психологического воздействия и их значением:

1) «инокуляционный эффект»	А) если человек является объектом двух альтернативных воздействий, то имеет большое значение временная последовательность воздействий; первое воздействие станет более авторитетным для человека, если между воздействиями будет небольшой временной интервал, однако он должен быть большим между последним воздействием и решением человека как арбитра
2) «эффект первичности»	Б) второе альтернативное воздействие на человека будет более результативным, если между двумя воздействиями временной интервал будет как можно больше, а промежуток между вторым воздействием и окончательным решением человека будет как можно меньшим.
3) «эффект недавности»	В) если у человека изначально формируется отрицательная установка на сообщение, негативное первое впечатление, то он как бы «иммунизируется» против принятия и всей последующей информации подобного содержания из этого источника, даже если дальнейшее сообщение и будет подготовлено более добротнее и убедительно

4.5 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

1) метод снятия напряжения	А) постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
2) метод стимулирования воображения	Б) несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
3) метод прямого подхода	В) непосредственный переход к делу, без вступления

4.16 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

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

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с дей-ствующей 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 фор-мам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016). Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чи-сел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обу-чения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6). 31

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

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полу-ченными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в тече-ние 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