МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии

Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Психология
(наименование дисциплины)

12.03.04 Биотехнические системы и технологии
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2022

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ (вопросы для дискуссии)

Тема № 1. Предмет и методы психологии. Психика и ее свойства

1. Укажите четыре основных источника психологических знаний.
2. Каковы научные методы психологии? Что такое методика? Как соотносятся метод и методика? Укажите 3 наиболее важные характеристики научного метода.
3. Каковы основные различия между научным и ненаучным психологическим знанием?
4. Дайте определение психологии как научной дисциплины и докажите необходимость использования в ней научных методов.
5. На какие группы можно разделить методы психологического исследования?
6. Опишите метод наблюдения, перечислите его основные правила и существенные недостатки. Чем отличается внешнее наблюдение от самонаблюдения?
7. Опишите цель анализа конкретной ситуации и опишите порядок его проведения.
8. Объясните, как осуществляется метод опроса, и докажите важность объема и состава выборки.
9. Верно ли, что эксперимент - единственный метод, позволяющий достоверно установить взаимосвязь явлений?
10. Перечислите этапы психологического эксперимента и докажите необходимость создания контрольных групп.
11. Какие психодиагностические методы Вам известны?
12. Опишите виды психологических и педагогических тестов. Каким основным требованиям должны соответствовать психодиагностические тесты?
13. Как оценить достоверность результатов психодиагностического исследования?

Тема №2 Психология личности и ее жизненный путь

1. Какова роль мотивации в структуре психики? Опишите суть представлений о «пирамиде потребностей» (по А. Маслоу).
2. Опишите психологическую структуру личности.
3. Почему «направленность» называют стержневой характеристикой личности?
4. Что Вы знаете о темпераменте и его типах? Дайте характеристику основным компонентам темперамента (общая психологическая активность, моторика, эмоциональность).
5. Что Вы знаете о характере и его природе. Как Вы представляете структуру характера (группы черт, проявляющихся в деятельности, в отношениях к другим людям, в отношениях к самому себе, в отношении к вещам, волевые черты характера).
6. Назовите выразительные признаки характера. Как происходит формирование характера.
7. Что следует понимать под способностями и какова их структура?
8. Как происходит формирование и развитие способностей?
9. Что Вам известно о диагностике способностей.

Тема №3 Мотивация личности

1. Определите критерии развитости мотивационной сферы личности.
2. Назовите и охарактеризуйте основные составляющие мотивационной сферы личности.

3. Назовите важнейшие виды мотивации человека.

4. Выделите основные мотивы профессиональной и учебной деятельности.

5. Охарактеризуйте основные проблемы мотивационного объяснения человеческих поступков.

Тема №5 Познавательные психические процессы

1. Познавательные процессы и их общая характеристика.

2. Охарактеризуйте мышление как психологический феномен. Чем отличается мышление человека от мышления животных?

3. Опишите возможные классификации видов мышления, выделяя соответствующие классификационные признаки.

4. Назовите специфические особенности мышления как высшей формы познавательной деятельности.

5. Перечислите и охарактеризуйте различные типы мышления.

6. Понятие о когнитивном стиле, характерных особенностях когнитивных стилей.

7. Интеллект, его структура. Тестологические теории интеллекта.

8. Интегративные теории интеллекта.

9. Диагностика интеллекта.

10. Что такое понятие? Как происходит формирование понятий? Назовите основные мыслительные операции, необходимые для сравнения понятий

Тема №7 Индивидуальное в психике человека

6. В чем сущность различных подходов к пониманию темперамента и его компонентов?

7. Охарактеризуйте основные типы темперамента. В чем их сильные и слабые стороны?

8. Как вы понимаете сущность характера? Какова его природа и структура?

9. Как происходит формирование характера?

10. Дайте определения понятий «способности» и «задатки». В чем различие между ними?

Тема №9 Психологические основы общения

1. Какова функция коммуникативных процессов? Что представляет собой вербальное и невербальное общение?

2. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.

3. Каковы функции восприятия в процессе общения?

4. Охарактеризуйте невербальные средства общения.

5. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.

6. Какова роль обратной связи в передаче информации?

7. Расскажите, как надо и как не надо слушать.

8. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну?

9. Охарактеризуйте взаимодействие с позиции ориентации на контроль и понимание.

10. Расскажите о простейшие приемы психической саморегуляции в процессе межличностного восприятия и взаимодействия.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания *(нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться)**:***

5 баллов (или оценка **«отлично»)** выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых слож-

ных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

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

3 балла (или оценка **«удовлетворительно»)** выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

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

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (типовые задачи, кейс-задачи)

Тема №2 Психология личности и ее жизненный путь

Производственная задача №2

Ниже описаны проявления различных сторон личности. Дайте обоснование, какой образец характеризует:

а) направленность личности;

б) нравственный мотив;

в) интерес;

г) особенности темперамента.

1) Десятиклассник Виктор К., по мнению преподавателей, глубоко знает программный материал. Его речь нетороплива, малоэмоциональна, но содержательна. Он полон энергии, хотя не отличается особой подвижностью: не вспыхивает, не загорается в работе. В учении неутомим, но интересы его односторонни.

2) С каждым днем угасая от тяжелых ран, Воробьев страстно живет интересами дорогой ему Советской Страны. Он проявляет к советским людям большую любовь, одновременно требовательную и нежную. Воробьев вдохновляет летчик4а с ампутированными ногами, Алексея Мересьева, на новый подвиг, рассказав о русском летчике эпохи первой мировой войны, который после ампутации ступни вернулся в авиацию. (По Н.Д. Левитову).

3) Таня А., ученица четвертого класса, веселая, жизнерадостная, энергичная и в то же время ровная и спокойная девочка. У нее много друзей. Она все умеет делать быстро и качественно.

4) В семье сельского сторожа было два сына. Материальная обеспеченность семьи была невысокой. Мать неграмотна. Отец груб и строг с детьми. Ни о какой художествен-

ной атмосфере в семье говорить нечего. И все-таки старший сын рано проявил склонность к рисованию, продолжал много и охотно рисовать в школе. Затем поступил в Саратовское художественное училище, а после службы в армии учился в Москве. Теперь он видный художник. (По А.Г. Ковалеву).

Тема №3 Мотивация личности

Производственная задача №3

Один из Ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело.

1. Как Вы отреагируете на подобное заявление?
2. Что такое удовлетворенность трудом?
3. Укажите факторы, позитивно и негативно влияющие на степень удовлетворенности трудом?
4. Перечислите мотивы трудовой деятельности.
5. В чем особенности мотивации трудовой деятельности, по сравнению с другими видами деятельности?

Тема № 4 Эмоционально-волевая сфера психики

Производственная задача №4

Постройте «Я-высказывание»:

Ситуация 1. «Если кто-то кричит на вас»

Ситуация 2. «Нарушение графика работы»

Ситуация 3. «По отношению к человек, часто не выполняющему работу к сроку»

Ситуация 4. По отношению к человеку, неправильно исполнившему какую-то работу для вас. Вы рассержены, поскольку считаете, что он не исполнил взятого на себя обязательства»

Тема №6 Мышление, воображение, творчество и их роль в деятельности современного специалиста

Производственная задача №6

Определите, какие виды мышления проявляются в приведенных ниже ситуациях:

а) Написание журналистом аналитической статьи.

б) Изготовление портным выкройки по имеющимся размерам.

в) Составление свидетелем словесного описания преступника.

г) Собирание ребенком конструктора.

д) Проектирование дизайнером интерьера помещения.

е) Составление учителем вопросов к контрольной работе.

ж) Принятие диспетчером по управлению движением транспорта решения о немедленных действиях.

з) Нахождение автослесарем поломки в автомобиле.

и) Составление архитектором будущего плана постройки.

к) Перекладывание вещей на полке с места на место с целью найти способ наилучшего их размещения.

л) Решение учебной задачи новым способом.

Тема №8 Психология поведения и деятельности

Производственная задача №8

Главный герой поэмы Н.В. Гоголя «Мертвые души» П.И. Чичиков обладал даром общения и мог за «…немного времени совершенно очаровать» собеседника. Он умело использовал психологические закономерности личностного подхода к общению, о чем гово-

рят нижеприведенные строчки из поэмы. Опираясь на них, постарайтесь выявить психологические основания поведения Чичикова.

«В разговорах с сими властителями он очень искусно умел польстить каждому. Губернатору намекнул как-то вскользь, что в его губернию въезжаешь, как в рай, дороги везде бархатные, и что те правительства, которые назначают мудрых сановников, достойны большой похвалы. Полицмейстеру сказал что-то очень лестное насчет городских будочников; а в разговорах с вице-губернатором и председателем палаты, которые были еще только статские советники, сказал даже ошибкою два раза: «ваше превосходительство», что очень им понравилось». <…> «Приезжий во всем как-то умел найтиться и показал в себе опытного светского человека. О чем бы разговор ни был, он всегда умел поддержать его: шла ли речь о лошадином заводе, он говорил и о лошадином заводе; говорил ли о хороших собаках, и здесь он сообщал очень дельные замечания; трактовали ли касательно следствия, произведенного казенною палатою, - он показал, что ему небезызвестны и судейские проделки; было ли рассуждение о бильярдной игре – и в бильярдной игре не давал он промаха; говорили ли о добродетели, и о добродетели рассуждал он очень хорошо, даже со слезами на глазах…<…> Но замечательно, что он все это умел облекать какою-то степенностью, умел хорошо держать себя. Говорил ни громко, ни тихо, а совершенно так как следует. Словом, куда ни повороти, был очень порядочный человек. Все чиновники были довольны приездом нового лица. Губернатор об нем изъяснился, что он благонамеренный человек; прокурор, что он дельный человек; жандармский полковник говорил, что он ученый человек…<…> Даже сам Собакевич, который редко отзывался о ком-нибудь с хорошей стороны, приехавши довольно поздно из города…сказал…: «…приятный человек!..» <…> Такое мнение, весьма лестное для гостя, составилось о нем в городе, и оно держалось до тех пор, покамест одно странное свойство гостя и предприятие, или, как говорят в провинциях, пассаж, о котором читатель скоро узнает, не привело в совершенное недоумение почти всего города».

Тема №9 Психологические основы общения

Производственная задача №9

Приведите примеры ситуаций, в которых проявляются волевые качества человека и выделите основные признаки волевого действия

Шкала оценивания: *5-б*алльная.

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 (нестандартное0 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 некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема № 1 Предмет и методы психологии. Психика и ее свойства

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Предметом психологии является:

а) человек;

б) животные;

в) психика;

г) продукты деятельности человека.

2. Вопрос в открытой форме.

Психология – это наука

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность этапов становления психологии:

а) научный

б) донаучный

в) философский

1._____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите направления психологической науки с предметами их исследования:

а) психоанализ

б) бихевиоризм

в) когнитивная психология

г) гуманистическая психология

1. поведение

2. познавательные процессы

3.бессознательное

4. личность, индивидуальность

5. Вопрос в закрытой форме.

Начало развития научной психологии относят к:

а) 5 - 6 в.в. до н.э.;

б) 16 в.;

в) 18 в.;

г) 19 в.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Методом описательной психологии является:

а) биографический метод;

б) наблюдение;

в) эксперимент;

г) тест.

2. Вопрос в открытой форме.

Валидность - это

3. Вопрос на установление последовательности

Установите хронологическую последовательность персоналиев:

1) А.В. Петровский;

2) Ж. Пиаже;

3) Э. Фромм;

4) З. Фрейд.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите виды возрастных изменений и их проявление.

1. Эволюционные	А.Быстрые, скачкообразные, необратимые возрастные преобразования
2. Революционные	Б. Неустойчивые, обратимые изменения развития, требующие закрепления и последующих упражнений.
3. Ситуационные	В.Сравнительно медленные, устойчивые количественные и качественные изменения возрастного развития.

5. Вопрос в закрытой форме.

Возможность исследователя вызвать какой-то психический процесс или свойство является главным достоинством:

а) эксперимента;

б) наблюдения;

в) контент-анализа;

г) тестирования.

Тема № 2 Психология личности и ее жизненный путь

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Индивид – это:

а) носитель предметно-практической деятельности, распорядитель душевных сил;

б) представитель рода, имеющий природные свойства;

в) высшая ступень духовного развития человека, осознающего свое бытие и место в мире.

2. Вопрос в открытой форме

Я-концепция – это

3. Вопрос на установление последовательности.

Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

а) противоречие между доверием и недоверием

б) противоречие между инициативой и чувством вины

в) противоречие между автономией и стыдом, сомнением

1._____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите структурные элементы моделей личности и их авторов:

а) Id, Ego, Super-ego

б) Персона, Эго, Тень, Анима (Анимус), Самость

в) направленность, опыт, психические процессы, биологические свойства, характер, способности

1. Юнг

2. Платонов

3. Фрейд

5. Вопрос в закрытой форме.

Личность – это:

а) представитель рода, имеющий природные свойства;

б) представитель общества, определяющий свободно и ответственно свою позицию среди других;

в) совокупность индивидуально своеобразных черт, присущих человеку.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Ученый, по мнению которого личность образуется тремя структурными компонентами – Id, Ego, Super-ego:

а) Э. Берн;
б) З. Фрейд;
в) К. Роджерс.

2. Вопрос в открытой форме

Социализация – это

3. Вопрос на установление последовательности.

Представьте в хронологии основные фазы общения:

1) Взаимонаправленность
2) Взаимоотношение
3) Взаимоинформирование
4) Взаимоотключение

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите уровни формирования конфликтной личности и их определения:

Биологический уровень.	Конфликтные личности обладают волевыми качествами, которые позволяют им не только часто вступать в конфликты, но и достаточно длительное время находиться в оппозиции. Для таких личностей характерны «амбивалентные» эмоциональные реакции: резкая смена эмоций за короткий промежуток времени или твердость и хладнокровность в принятии ответственных решений
Уровень психических процессов.	Конфликтная личность должна обладать опытом конфликтного противоборства, знаниями правовых документов, профессиональными умениями и быть хорошим психологом в сфере межличностных отношений. Она способна захватить инициативу в свои руки и придерживается отношений «господства – подчинения». Позиция превосходства обеспечивает конфликтной личности сильные позиции по отношению к ее противникам. Господство осуществляется, прежде всего, через волевые навыки.
Уровень опыта.	Для данной личности характерна эгоцентрическая направленность, большая потребность в общественном признании и мотив самоутверждения. При этом мы вправе говорить о завышенной, неадекватной самооценке. Уровень самосознания невысокий, поэтому о способности рефлексировать не может быть и речи. Только по отношению к другим индивид может давать негативные оценки и вступать в отношения соперничества. Он отличается непримиримостью во взглядах и стремлением утвердиться за счет других людей.
Уровень направленности.	Данный уровень характеризует индивидов, обладающих холерическим типом

	темперамента. При этом, как правило, меланхолики не конфликтны.

5. Вопрос в закрытой форме.
Определите научный подход, в рамках которого главной психологической реальностью считается переживание человеком мира и себя в мире:
а) психодинамический;
б) бихевиористский;
в) гуманистический.

Тема № 3 Мотивация личности

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме

Коммуникативная потребность – это потребность, выделяемая на основании: а) характера деятельности; б) происхождения; в) субъекта.

2. Вопрос в открытой форме

Мотив - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:
а) противоречие между доверием и недоверием
б) противоречие между инициативой и чувством вины
в) противоречие между автономией и стыдом, сомнением
1._____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите название метода психологии с его описанием:

1Эксперимент	А.сбор мнений, ответов различных людей по исследуемым вопросам с помощью тестов, анкет
2Опрос	Б.процесс, при котором исследователь является участником наблюдаемой ситуации
3Наблюдение	В.моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

5. Вопрос в закрытой форме.

Согласно А. Маслоу, наивысшей базовой потребностью личности является потребность в: а) принадлежности; б) самоуважении; в) самоактуализации.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

По мнению Э. Шпрангера, добиться пользы от познания, поставить знание на службу человеку, стремится:
а) теоретический человек;
б) экономический человек;
в) социальный человек;
г) интеллектуальный человек.

2. Вопрос в открытой форме

Потребность – это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность расположения базовых психологических потребностей личности по А. Маслоу (снизу вверх):
а) потребность в самоактуализации
б) потребность в принадлежности, любви
в) потребность в признании, уважении

1. _____ 2. _____3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите понятие с его значением:

1Усиление конфликта	А.ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
2Разрешение конфликта	Б.процесс обострения противоречия и борьбы его участников
3Динамика конфликта	В.процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта

5. Вопрос в закрытой форме.

Мотивация по К.К. Платонову относится к такой подструктуре личности, как:

а) направленность;

б) опыт;

в) характер;

г) психические процессы.

Тема № 4 Эмоционально-волевая сфера психики

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Автором информационно-потребностной теории эмоций является:

а) П.В. Симонов;

б) Л. Фестингер;

в) С. Шехтер;

г) К.Г. Ланге.

2. Вопрос в открытой форме

Воля - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность формул самовнушения при аутотренинге:

а) «Моя правая рука теплая»

б) «Моя правая рука тяжелая»

в) «Я совершенно спокоен»

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между видами конфликта и их описанием:

Внутренний конфликт	в группе появляется новая личность, несущая свои правила
Межличностный конфликт	разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования
Конфликт между личностью и группой	столкновение между группами
Межгрупповой конфликт	столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера

5. Вопрос в закрытой форме.

Теорию когнитивного диссонанса разработал:

а) У. Джеймс;

б) Л. Фестингер;

в) П.В. Симонов,

г) З. Фрейд.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Функция эмоций, связанная с передачей информации через мимику, пантомимику и звуковые реакции, называется:

а) экспрессивная;

б) регуляторная;

в) оценочная.

2. Вопрос в открытой форме

Аутотренинг – это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность в расположении видов памяти по длительности сохранения информации (от меньшей к большей):

а) оперативная память

б) кратковременная память

в) сенсорная память

1. _____ 2._____ 3._____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

1Конкуренция	А.урегулирование разногласий через взаимные уступки
2Приспособление	Б.уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
3Избегание	В.совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
4Компромисс	Г.соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
5Сотрудничество	Д.изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

5. Вопрос в закрытой форме.

Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется

а) интроекцией

б) экранированием

в) замещением

Тема № 5 Познавательные психические процессы

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Ощущения, связанные с пятью органами чувств, называются:

а) интерорецептивные;

б) проприрецептивные;

в) экстерорецептивные;

г) субсензорные

2. Вопрос в открытой форме

Познавательные психические процессы – это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность в развитии уровней мышления у человека:

а) словесно-логическое мышление

б) наглядно-действенное мышление

в) наглядно-образное мышление

1._____ 2. _____ 3._____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите психологические понятия с их содержанием:

1Управление конфликтом	А.система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого

	конфликта на стадии назревания противоречия
2Предупреждение конфликтов	Б.урегулирование разногласий через взаимные уступки
3Компромисс	В.умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

5. Вопрос в закрытой форме.

Величина раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение:

а) показывает достижение нижнего абсолютного порога чувствительности;

б) показывает достижение верхнего абсолютного порога чувствительности;

в) указывает на возникновение субсензорных ощущений;

г) говорит об уровне мышления.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Психологический феномен, при котором ощущение одной модальности вызывает ощущение другой модальности, называется:

а) сенсибилизация;

б) синенстезия;

в) идеосинкразия:

г) мобилизация.

2. Вопрос в открытой форме

Внимание - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность возникновения различных теорий темперамента:

А) теория И.П. Павлова

Б) теория Гиппократа

В) теория В.Д. Небылицына

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

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

5. Вопрос в закрытой форме.

Если человек легко втягивается в работу и переходит от одного дела к другому, это свидетельствует о развитии:

а) объема внимания;

б) распределяемости внимания;

в) переключаемости внимания;

г) концентрации внимания.

Тема № 6 Мышление, воображение, творчество и их роль в деятельности современного специалиста

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Движение мысли от частого к общему - это:

а) абстрагирование;

б) индукция;

в) дедукция;

г) конкретизация.

2. Вопрос в открытой форме

Дивергентное мышление – это

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность

Укажите правильную последовательность в развитии уровней мышления у человека:

а) словесно-логическое мышление

б) наглядно-действенное мышление

в) наглядно-образное мышление

1._____ 2. _____ 3._____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) анализ

б) синтез

в) абстрагирование

1. целостное рассмотрение объекта

2. выделение какой-либо существенной стороны объекта при одновременном отвлечении от других его сторон

3. выделение в познаваемом объекте отдельных сторон, связей, отношений

5. Вопрос в закрытой форме.

Особенностью творческого мышления НЕ является:

а) гибкость мысли;

б) скорость мысли;

в) оригинальность мысли;

г) обобщенность мысли.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Завершение эмоциональных переживаний, вызванных вытесненными из сознания психотравмирующими факторами, конфликтами и другими причинами, связанными с психологическими проблемами человека, — это

а) реагирование

б) сопротивление

в) замещение

2. Вопрос в открытой форме

Интеллект - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность в расположении форм поведения по степени их сложности, развитости (от простых к сложным):

а) рефлекс

б) инстинкт

в) таксис

1. _____ 2._____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) интерорецептивные ощущения

б) проприорецептивные ощущения

в) экстерорецептивные ощущения

1. ощущения, связанные с пятью органами чувств

2. ощущения, свидетельствующие о состоянии внутренних органов человека

3. ощущения, создающие образ напряженности мышц и скелета

5. Вопрос в закрытой форме.

Словесно-логическое мышление формируется у человека:

а) с рождения;

б) в 4-5 лет;

в) с 6-7

г) с 11-14.

Тема № 7 Индивидуальное в психике человека

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.
   Первое описание типов темперамента предложил:
   а) Гиппократ;
   б) И.П. Павлов;
   в) Б.М. Теплов;
   г) А.В. Петровский.
2. Вопрос в открытой форме
   Способности - это
3. Вопрос на установление последовательности
   Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):
   а) социальная
   б) личная
   в) публичная
   1._____ 2. _____3._____
4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

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

5. Вопрос в закрытой форме.

Согласно Э. Кречмеру, энергичный, уверенный в себе, агрессивный или мало впечатлительный, со сдержанной мимикой и жестами, с невысокой гибкостью мышления человек - это:

а) циклотимик;

б) шизотимик;

в) иксотимик;

г) пикник

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Согласно У. Шелдону, интеллектуальная направленность, замкнутость, чувствительность характерны для:

а) эктоморфа;

б) эндоморфа;

в) мезоморфа.

2. Вопрос в открытой форме

Под _____ личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите последовательность возникновения различных теорий темперамента:

А) теория И.П. Павлова

Б) теория Гиппократа

В) теория В.Д. Небылицына

1. _____ 2. _____ 3. _____

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите типы темперамента и свойства нервной системы, лежащие в их основе:

а) флегматик

б) меланхолик

в) холерик

1. слабый, подвижный (инертный), неуравновешенный

2. сильный, инертный, уравновешенный

3. сильный, подвижный, неуравновешенный

5. Вопрос в закрытой форме.

Работу, связанную с частым переключением внимания и активным взаимодействием людьми лучше осуществляет:

а) сангвиник;

б) флегматик;

в) меланхолик

Тема № 8 Психология поведения и деятельности

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Согласно Я. Рейковскому, самосохранение и саморазвитие при безразличии к социальному окружению - это:

а) эгоистическое поведение;

б) ипсоцентрическое поведение;

в) кооперативное поведение;

г) альтруистическое поведение.

2. Вопрос в открытой форме

Научение – это

3. Вопрос на установление последовательности

Защитный механизм приписывания индивидом другому объекту качеств, присущих ему самому – это:

а) проекция;

б) аттракция;

в) рефлексия

г) казуальная атрибуция.

4. Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) таксис

б) рефлекс

в) инстинкт

1. совокупность врожденных тенденций и стремлений, выражающихся в форме сложного автоматического поведения

2. двигательная реакция в ответ на односторонне действующий стимул

3. стереотипная реакция живого организма на какое-либо воздействие, проходящая с участием центральной нервной системы

5. Вопрос в закрытой форме.

Автоматизированные компоненты умений, реализуемые на уровне бессознательного контроля, - это:

а) знания;

б) навыки;

в) привычки.

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Решение задач как сложная форма поведения присуща:

а) только человеку;

б) человеку и высшим животным;

в) человеку и животным.

2. Вопрос в открытой форме

Способности - это

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

а) Группа-ассоциация

б) Диффузная группа

в) Коллектив

г) Группа-кооперация

1_____2_____3_____4_____

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между основными методами психологии и их характеристиками:

Наблюдение	метод, обозначающий процедуру установления и измерения индивидуально-психологических отличий.
Тест	проводимый в специальных условиях опыт для получения новых научных знаний о психологии посредством целенаправленного вмешательства исследователя в жизнедеятельность испытуемого.
Эксперимент	метод психологического изучения, в процессе применения которого испытуемым задаются вопросы и на основе ответов на них судят о личностных особенностях этих людей.
Опрос	описательный психологический исследовательский метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта.

5. Вопрос в закрытой форме.

Осознание процесса деятельности и его результатов является проявлением:

а) рефлексии;

б) фасилитации;

в) интуиции

Тема № 9 Психологические основы общения

Вариант 1

1. Вопрос в закрытой форме.

Перцептивная сторона общения отражает:

а) восприятие, познание и понимание людьми друг друга;

б) обмен информацией;

в) выработку единой стратегии взаимодействия.

2. Вопрос в открытой форме

Невербальное общение – это Вопрос на установление последовательности

3. Вопрос на установление последовательности

Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

а) социальная

б) личная

в) публичная

1._____ 2. _____3._____

4. Вопрос на установление соответствия

Соотнесите понятия и определения к ним:

а) аттракция

б) рефлексия

в) идентификация

1. способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого

2. способность нравиться, вызвать расположение

3. способность поставить себя на место другого

5. Вопрос в закрытой форме.

Тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека - это:

а) хало-эффект;

б) эффект ореола;

в) эффект проекции;

г) эффект края

Вариант 2

1. Вопрос в закрытой форме.

Рефлексия – это:

а) способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого человека;

б) способность поставить себя на место другого человека;

в) способность интерпретировать мотивы и чувства другого человека.

2. Вопрос в открытой форме

Коммуникативный барьер – это

3. Вопрос на установление последовательности

Установите последовательность этапов деловой игры на этапе анализа и обобщения:

1) рекомендации куратору
2) анализ, рефлексия
3) вывод из игры оценка и самооценка работы
4) выводы и обобщения
5) рекомендации

4. Вопрос на установление соответствия.

Установите соответствие между основными методами психологии и их характеристиками:

Анкетирование	Психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в

	проведении разговора между психологом или социологом и субъектом по заранее разработанному плану.
Интервьюирование	математические приемы, формулы, способы количественных расчетов, с помощью которых показатели, получаемые в ходе эксперимента, можно обобщать, приводить в систему, выявляя скрытые в них закономерности. Главная цель любого статистического метода – представить количественные данные в систематизированной и сжатой форме с тем, чтобы облегчить их понимание.
Проективные методы	метод опроса, используемый для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения, состояния политической, социальной и прочей напряжённости с целью прогнозирования действий или событий.
Методы статистической обработки результатов	один из методов психодиагностики, группа методик диагностики личности, для которых характерен в большей мере целостный, глобальный подход к оценке личности, а не выявление отдельных её черт.

5. Вопрос в закрытой форме.

Конгруэнтность - это:

а) соответствие внутренних и внешних проявлений человека;

б) соответствие проявлений одного собеседника проявлениям другого собеседника;

в) соответствие приемов общения особенностям партнера по взаимодействию.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

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

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

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

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме.

1.1. Предметом психологии является:

а) человек;

б) животные;

в) психика;

г) продукты деятельности человека.

1.2 Начало развития научной психологии относят к:

а) 5 - 6 в.в. до н.э.;

б) 16 в.;

в) 18 в.;

г) 19 в.

1.3 Методом описательной психологии является:

а) биографический метод;

б) наблюдение;

в) эксперимент;

г) тест.

1.4 Возможность исследователя вызвать какой-то психический процесс или свойство является главным достоинством:

а) эксперимента;

б) наблюдения;

в) контент-анализа;

г) тестирования.

1.5 Индивид – это:

а) носитель предметно-практической деятельности, распорядитель душевных сил;

б) представитель рода, имеющий природные свойства;

в) высшая ступень духовного развития человека, осознающего свое бытие и место в мире.

1.6 Личность – это:

а) представитель рода, имеющий природные свойства;

б) представитель общества, определяющий свободно и ответственно свою позицию среди других;

в) совокупность индивидуально своеобразных черт, присущих человеку.

1.7 Ученый, по мнению которого личность образуется тремя структурными компонентами – Id, Ego, Super-ego:

а) Э. Берн;

б) З. Фрейд;

в) К. Роджерс.

1.8 Определите научный подход, в рамках которого главной психологической реальностью считается переживание человеком мира и себя в мире:

а) психодинамический;

б) бихевиористский;

в) гуманистический.

1.9 Коммуникативная потребность – это потребность, выделяемая на основании:

а) характера деятельности;

б) происхождения;

в) субъекта.

1.10 Согласно А. Маслоу, наивысшей базовой потребностью личности является потребность в:

а) принадлежности;

б) самоуважении;

в) самоактуализации.

1.11 По мнению Э. Шпрангера, добиться пользы от познания, поставить знание на службу человеку, стремится:

а) теоретический человек;

б) экономический человек;

в) социальный человек;

г) интеллектуальный человек.

1.12 Мотивация по К.К. Платонову относится к такой подструктуре личности, как:

а) направленность;

б) опыт;

в) характер;

г) психические процессы.

1.13 Автором информационно-потребностной теории эмоций является:

а) П.В. Симонов;

б) Л. Фестингер;

в) С. Шехтер;

г) К.Г. Ланге.

1.14 Теорию когнитивного диссонанса разработал:

а) У. Джеймс;

б) Л. Фестингер;

в) П.В. Симонов,

г) З. Фрейд.

1.15 Функция эмоций, связанная с передачей информации через мимику, пантомимику и звуковые реакции, называется:

а) экспрессивная;

б) регуляторная;

в) оценочная.

1.16 Символическая интернализация, т.е. включение в себя человека или образа, называется

а) интроекцией

б) экранированием

в) замещением

1.17 Ощущения, связанные с пятью органами чувств, называются:

а) интерорецептивные;

б) проприрецептивные;

в) экстерорецептивные;

г) субсензорные

1.18 Величина раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение:

а) показывает достижение нижнего абсолютного порога чувствительности;

б) показывает достижение верхнего абсолютного порога чувствительности;

в) указывает на возникновение субсензорных ощущений;

г) говорит об уровне мышления.

1.19 Если человек легко втягивается в работу и переходит от одного дела к другому, это свидетельствует о развитии:

а) объема внимания;

б) распределяемости внимания;

в) переключаемости внимания;

г) концентрации внимания.

1.20 Движение мысли от частого к общему - это:

а) абстрагирование;

б) индукция;

в) дедукция;

г) конкретизация.

1.21 Особенностью творческого мышления НЕ является:

а) гибкость мысли;

б) скорость мысли;

в) оригинальность мысли;

г) обобщенность мысли.

1.22 Словесно-логическое мышление формируется у человека:

а) с рождения;

б) в 4-5 лет;

в) с 6-7

г) с 11-14.

1.23 Первое описание типов темперамента предложил:

а) Гиппократ;

б) И.П. Павлов;

в) Б.М. Теплов;

г) А.В. Петровский.

1.24 Согласно Э. Кречмеру, энергичный, уверенный в себе, агрессивный или мало впечатлительный, со сдержанной мимикой и жестами, с невысокой гибкостью мышления человек - это:

а) циклотимик;

б) шизотимик;

в) иксотимик;

г) пикник

1.25 Согласно У. Шелдону, интеллектуальная направленность, замкнутость, чувствительность характерны для:

а) эктоморфа;

б) эндоморфа;

в) мезоморфа.

1.26 Работу, связанную с частым переключением внимания и активным взаимодействием людьми лучше осуществляет:

а) сангвиник;

б) флегматик;

в) меланхолик

1.27 Согласно Я. Рейковскому, самосохранение и саморазвитие при безразличии к социальному окружению - это:

а) эгоистическое поведение;

б) ипсоцентрическое поведение;

в) кооперативное поведение;

г) альтруистическое поведение.

1.28 Автоматизированные компоненты умений, реализуемые на уровне бессознательного контроля, - это:

а) знания;

б) навыки;

в) привычки.

1.29 Решение задач как сложная форма поведения присуща:

а) только человеку;

б) человеку и высшим животным;

в) человеку и животным.

1.30 Осознание процесса деятельности и его результатов является проявлением:

а) рефлексии;

б) фасилитации;

в) интуиции

1.31 Перцептивная сторона общения отражает:

а) восприятие, познание и понимание людьми друг друга;

б) обмен информацией;

в) выработку единой стратегии взаимодействия.

1.32 Тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека - это:

а) хало-эффект;

б) эффект ореола;

в) эффект проекции;

г) эффект края

1.33 Рефлексия – это:

а) способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого человека;

б) способность поставить себя на место другого человека;

в) способность интерпретировать мотивы и чувства другого человека.

1.34 Конгруэнтность - это:

а) соответствие внутренних и внешних проявлений человека;

б) соответствие проявлений одного собеседника проявлениям другого собеседника;

в) соответствие приемов общения особенностям партнера по взаимодействию.

1.35 Укажите особенность, НЕ характеризующую психическое отражение:

а) имеет пассивный характер;

б) зависит от индивидуальности человека;

в) обеспечивает целесообразность поведения и деятельности.

1.36 За прием, переработку и хранение информации отвечает:

а) энергетический блок мозга;

б) аналитико-синтетический блок мозга;

в) блок управления.

1.37 В структуру сознания НЕ входит:

а) эмоциональный уровень;

б) интеллектуальный уровень;

в) личностный уровень.

1.38 Объективным методом психологии, относящимся к конкретно-научным методам, является:

а) тест;

б) эксперимент;

в) наблюдение.

1.39 Метод познания, который ограничивается регистрацией выявленных в процессе исследования фактов, называется:

а) наблюдением;

б) формирующим экспериментом;

в) констатирующим экспериментом.

1.40 К.Г. Юнг включил в структуру личности такую подструктуру, как:

а) направленность; б) самость;

в) опыт;

г) «сверх-Я».

1.41 Направленность личности по К.К. Платонову включает в себя:

а) мотивацию и мировоззрение;

б) опыт и психические процессы;

в) характер и способности.

1.42 Согласно К.К. Платонову, интегральной подструктурой личности является:
а) характер;
б) интеллект;
в) опыт
1.43 Понятие «самоактуализирующаяся личность» предложил использовать в психологии:
а) А. Маслоу;
б) У. Джеймс;
в) З. Фрейд;
г) К. Роджерс.
1.44 Способом развития самоактуализации НЕ является:
а) умелое использование механизмов психологической защиты;
б) стремление к переживанию высших, «пиковых» состояний;
в) выбор в пользу развития, а не комфорта.
1.45 Периоды процесса социализации – это:
а) преднравственный, конвенциональный, постконвенциональный;
б) оральная стадия, анальная стадия, латентная стадия;
в) детство, отрочество и юность, зрелость, старость.
1.46 Выделите психическое образование, которое НЕ относится к мотивам личности:
а) цель;
б) интерес;
в) ценность.
1.47 В психологии выявлен:
а) понижающий эффект внешней мотивации;
б) повышаюший эффект внешней мотивации;
в) нейтральный эффект внешней мотивации
1.48 Пристрастное, избирательное отношение человека к чему-либо отражает его:
а) ценности;
б) потребности;
в) интересы;
г) цели.
1.49 Аффект – это:
а) эмоциональная реакция;
б) эмоциональное состояние;
в) эмоциональное отношение.

2. Вопросы в открытой форме.
2.1 Психология – это наука
2.2 Валидность - это
2.3 Я-концепция – это
2.4 Социализация – это
2.5 Мотив - это
2.6 Потребность – это
2.7 Воля - это
2.8 Аутотренинг – это
2.9 Познавательные психические процессы – это
2.10 Внимание - это
2.11 Дивергентное мышление – это
2.12 Интеллект - это
2.13 Способности - это

2.14 Под _____ личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

2.15 Научение – это

2.16 Невербальное общение – это

2.17 Коммуникативный барьер – это

2.18 Казуальная атрибуция - это

3.Вопросы на установление последовательности.

3.1 Укажите правильную последовательность этапов становления психологии:

а) научный

б) донаучный

в) философский

1._____ 2. _____ 3. _____

3.2 Установите хронологическую последовательность персоналиев:

1) А.В. Петровский;

2) Ж. Пиаже;

3) Э. Фромм;

4) З. Фрейд.

3.3 Соотнесите структурные элементы моделей личности и их авторов:

а) Id, Ego, Super-ego

б) Персона, Эго, Тень, Анима (Анимус), Самость

в) направленность, опыт, психические процессы, биологические свойства, характер, способности

1. Юнг

2. Платонов

3. Фрейд

3.4 Представьте в хронологии основные фазы общения:

5) Взаимонаправленность

6) Взаимоотношение

7) Взаимоинформирование

8) Взаимоотключение

3.5 Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

а) противоречие между доверием и недоверием

б) противоречие между инициативой и чувством вины

в) противоречие между автономией и стыдом, сомнением

1._____ 2. _____ 3. _____

3.6 Укажите правильную последовательность расположения базовых психологических потребностей личности по А. Маслоу (снизу вверх):

а) потребность в самоактуализации

б) потребность в принадлежности, любви

в) потребность в признании, уважении

1. _____ 2. _____3. _____

3.7 Укажите последовательность формул самовнушения при аутотренинге:

а) «Моя правая рука теплая»

б) «Моя правая рука тяжелая»

в) «Я совершенно спокоен»

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.8 Укажите правильную последовательность в расположении видов памяти по длительности сохранения информации (от меньшей к большей):

а) оперативная память

б) кратковременная память

в) сенсорная память

1. _____ 2._____ 3._____

3.9 Укажите правильную последовательность в развитии уровней мышления у человека:

а) словесно-логическое мышление

б) наглядно-действенное мышление

в) наглядно-образное мышление

1._____ 2. _____ 3._____

3.10 Укажите последовательность возникновения различных теорий темперамента:

А) теория И.П. Павлова

Б) теория Гиппократа

В) теория В.Д. Небылицына

1. _____ 2. _____ 3. _____

3.11 Установите последовательность

В эффективной реализации конфронтации Е.В. Сидоренко различает следующие стадии:

а) усиление послания (в случае неэффективности первой попытки); выражение пожелания или просьбы;

б) назначение санкций;

в) реализация санкций;

г) сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера

3.12 Укажите последовательность в расположении форм поведения по степени их сложности, развитости (от простых к сложным):

а) рефлекс

б) инстинкт

в) таксис

1. _____ 2._____ 3. _____

3.13 Укажите правильную последовательность в расположении дистанций в общении (от меньшей к большей):

а) социальная

б) личная

в) публичная

1._____ 2. _____3._____

3.14 Укажите правильную последовательность в расположении видов памяти по длительности сохранения информации (от меньшей к большей):

а) оперативная память

б) кратковременная память

в) сенсорная память

1. _____ 2._____ 3._____

3.15 Структура деловой беседы.

а) Постановка проблемы и передача информации

б) Аргументация

в) Анализ результатов

г) Принятие решения

1_____2_____3_____4_____

3.16 Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

а) Группа-ассоциация

б) Диффузная группа

в) Коллектив

г) Группа-кооперация

1_____2_____3_____4_____

4. Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие между видами конфликта и их описанием:

Внутренний конфликт	в группе появляется новая личность, несущая свои правила
Межличностный конфликт	разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования
Конфликт между личностью и группой	столкновение между группами
Межгрупповой конфликт	столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера

4.2 Соотнесите направления психологической науки с предметами их исследования:

а) психоанализ

б) бихевиоризм

в) когнитивная психология

г) гуманистическая психология

1. поведение

2. познавательные процессы

3.бессознательное

4. личность, индивидуальность

4.3 Соотнесите виды возрастных изменений и их проявление.

1. Эволюционные	А.Быстрые, скачкообразные, необратимые возрастные преобразования
2. Революционные	Б. Неустойчивые, обратимые изменения развития, требующие закрепления и последующих упражнений.
3. Ситуационные	В.Сравнительно медленные, устойчивые количественные и качественные изменения возрастного развития.

4.4 Установите соответствие:

Основание, то есть причина борьбы слоев "Я", "Оно" и "Сверх-Я", имеет чисто номинативный характер, и его вычленение зависит не столько от конкретного клинического случая, сколько от принадлежности к школе.

1. У З. Фрейда

2.У А. Адлера

3. У Г. Юнга

А. это либидо против цензуры,

Б. это стремление к власти против чувства неполноценности,

В. это архетипическое против ситуативного

4.5 Соотнесите понятие с его значением:

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

4.6 Соотнесите название метода конфликтологии с его описанием:

1Эксперимент	А.сбор мнений, ответов различных людей по исследуемым вопросам с помощью тестов, анкет
2Опрос	Б.процесс, при котором исследователь является участником наблюдаемой ситуации
3Наблюдение	В.моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

4.7 Соотнесите понятие с его значением:

1Усиление конфликта	А.ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
2Разрешение конфликта	Б.процесс обострения противоречия и борьбы его участников
3Динамика конфликта	В.процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта

4.8 Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

1Конкуренция	А.урегулирование разногласий через взаимные уступки
2Приспособление	Б.уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
3Избегание	В.совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
4Компромисс	Г.соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
5Сотрудничество	Д.изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

4.9 Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

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

4.10 Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

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

4.11 Соотнесите уровни формирования конфликтной личности и их определения:

Биологический уровень.	Конфликтные личности обладают волевыми качествами, которые позволяют им не только часто вступать в конфликты, но и достаточно длительное время находиться в оппозиции. Для таких личностей характерны «амбивалентные» эмоциональные реакции: резкая смена эмоций за короткий промежуток времени

	или твердость и хладнокровность в принятии ответственных решений
Уровень психических процессов.	Конфликтная личность должна обладать опытом конфликтного противоборства, знаниями правовых документов, профессиональными умениями и быть хорошим психологом в сфере межличностных отношений. Она способна захватить инициативу в свои руки и придерживается отношений «господства – подчинения». Позиция превосходства обеспечивает конфликтной личности сильные позиции по отношению к ее противникам. Господство осуществляется, прежде всего, через волевые навыки.
Уровень опыта.	Для данной личности характерна эгоцентрическая направленность, большая потребность в общественном признании и мотив самоутверждения. При этом мы вправе говорить о завышенной, неадекватной самооценке. Уровень самосознания невысокий, поэтому о способности рефлексировать не может быть и речи. Только по отношению к другим индивид может давать негативные оценки и вступать в отношения соперничества. Он отличается непримиримостью во взглядах и стремлением утвердиться за счет других людей.
Уровень направленности.	Данный уровень характеризует индивидов, обладающих холерическим типом темперамента. При этом, как правило, меланхолики не конфликтны.

4.12 Вопрос на установление соответствия.

Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) анализ

б) синтез

в) абстрагирование

1. целостное рассмотрение объекта

2. выделение какой-либо существенной стороны объекта при одновременном отвлечении от других его сторон

3. выделение в познаваемом объекте отдельных сторон, связей, отношений

4.13 Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

1Управление межличностным конфликтом	А.отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
2Причины межличностных конфликтов	Б.предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
3Отличительные особенности межличностных конфликтов	В.наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной ком-

	муникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

4.14 Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) интерорецептивные ощущения

б) проприорецептивные ощущения

в) экстерорецептивные ощущения

1. ощущения, связанные с пятью органами чувств

2. ощущения, свидетельствующие о состоянии внутренних органов человека

3. ощущения, создающие образ напряженности мышц и скелета

4.15 Соотнесите типы темперамента и свойства нервной системы, лежащие в их основе:

а) флегматик

б) меланхолик

в) холерик

1. слабый, подвижный (инертный), неуравновешенный

2. сильный, инертный, уравновешенный

3. сильный, подвижный, неуравновешенный

4.16 Соотнесите между собой понятия и определения к ним:

а) таксис

б) рефлекс

в) инстинкт

1. совокупность врожденных тенденций и стремлений, выражающихся в форме сложного автоматического поведения

2. двигательная реакция в ответ на односторонне действующий стимул

3. стереотипная реакция живого организма на какое-либо воздействие, проходящая с участием центральной нервной системы

4.17 Соотнесите понятия и определения к ним:

а) аттракция

б) рефлексия

в) идентификация

1. способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого

2. способность нравиться, вызвать расположение

3. способность поставить себя на место другого

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

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по дихотомической шкале*
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана. Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Отдел персонализации пластиковых карт состоит из четырех человек: Анны, Веры, Ольги и Марии. В субботу в связи со срочным заказом на подработку должны были выйти Анна и Вера, но Вера получила бытовую травму и не смогла выйти на работу. Ее напарница Анна попросила выйти в субботу Ольгу, и та согласилась, так как они часто выручали друг друга. В субботу утром, собираясь на работу, Ольга обнаружила отсутствие ключей от квартиры, которые муж с дочерью случайно увезли на дачу. Пока она созванивалась с родственниками, прошло 5 часов. В это время Ольга пыталась дозвониться и до Марии, но той не оказалось дома. Анна, проработав одна целый день, не справилась с выполнением заказа самостоятельно, и фирма вынуждена была заплатить неустойку. В понедельник, придя на работу, начальник отдела Павел стал обвинять Веру в срыве заказа и пригрозил денежным наказанием. Вера, в свою очередь, обвинила Ольгу в безответственном отношении. Павел, узнав о случившемся, был крайне недоволен, что его не поставили в известность о замене.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Директорами салона красоты «Элегия» была закуплена форма для персонала — черная футболка и оранжевые бусы (так как оранжевый — фирменный цвет салона). Форма была согласована с персоналом, воспринята положительно и выдавалась под расписку каждому сотруднику. По условиям администрации сотрудник был обязан находиться на работе в форме, в случае несоблюдения этого пункта предполагался штраф. Вскоре персонал стал жаловаться на качество футболок, сшитых из синтетической ткани (кожа «не

дышала», что влекло за собой появление неприятного запаха, кроме того, в некоторых местах они стали «закатываться»). Так как график работы мастеров салона — два дня через два, не было возможности после первого рабочего дня привести футболку в порядок (постирать). На просьбы коллектива приобрести сменные футболки дирекция отреагировала отрицательно, сославшись на отсутствие средств и предложив купить каждому сотруднику вторую футболку за свой счет. Коллектив воспринял это предложение негативно, никто не хотел тратить на это свои деньги. Все сотрудники в один голос говорили, что это прямая обязанность руководителей — обеспечить персонал формой. В результате обиженные сотрудники по очереди стали приходить на работу в собственной одежде, ссылаясь на отсутствие сменной футболки. От бус тоже стали отказываться, так как к оранжевому цвету трудно подобрать цветовую гамму одежды. В связи с ситуацией, сложившейся в салоне, было решено штрафовать персонал после трех предупреждений. После устных предупреждений, которые не подействовали, пришлось оштрафовать несколько человек. На следующий день без формы пришли все.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Проанализируйте, на каком уровне контакта (по Дж. Бьюдженталю) находится клиентка в нижеприведенном диалоге с консультантом:

Конс.: Может быть Вы побольше расскажете о вашей жизни с отцом?

Кл.: Лучше не стоит. Как бы то ни было, сейчас уже все позади.

Конс.: Вы говорите так, как будто еще не все позади.

Кл.: Что было, то было, и нет смысла подробно останавливаться на этом.

Конс.: Вы на самом деле хотите отбросить все это?

Кл.: Да. Мне бы больше хотелось поговорить с Вами о том, что мне делать с сыном. В последнее время он какой-то странный, и я …

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В рабочей группе проектного бюро Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в бюро. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками. Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов. Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что

касалось Светы, только недостатки. Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих. Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи. Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Проанализируйте интенсивность межличностного давления и терапевтический эффект нижеприведенных интервенций консультанта. Предложите свой вариант продолжения беседы

Диалог:

Конс.: О чем Вы сейчас думаете?

Кл.: Я думаю о том, что я должен сейчас сказать.

Конс.:

Гм… (Мягко, внимательно).

Вы не уверены, о чем Вы хотите говорить, да?

Ну, просто расскажите мне, что для Вас сейчас самое важное.

Назовите мне несколько тем, которые у Вас сейчас на уме.

Расскажите мне, как Вы ощущаете эту неуверенность.

Вы осознаете, насколько Вам нужно отдалиться от себя, чтобы сформулировать такое суждение?

То, что Вы пытаетесь заранее спланировать, о чем Вы будете говорить, не дает Вам быть с тем, о чем Вы рассказываете.

Вы боитесь того, куда Вас могут увести Ваши мысли, и поэтому Вы стараетесь очень осторожно выбирать тему. Я думаю, пришло время рискнуть и подойти к чему-то неприятному. Как Вам кажется? Очень важно, что Вы рассказали о том, что с Вами в данный момент происходит. Если бы Вы этого не сделали, то в нашем разговоре не было бы никакого толка.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором

работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы: — Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; — убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); — излагает свое ви́дение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Определите тип конфликтологического консультирования по следующим характеристикам:

3.1. Предоставление психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем. Обычно проводится с учителем или родителем.

3.2. Решение психологических проблем: неблагополучий и противоречий в семейных взаимоотношениях, личностных особенностях клиента и общающихся с ним людей.

3.3. Выявление неблагоприятных социальных условий в жизни клиентов; выработка рекомендаций о необходимости вмешательства социальной службы в жизнь клиентов, таких, например, как служба знакомств.

Компетентностно-ориентированная задача №10

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации?)

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Заработная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека

с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Проанализируйте ситуацию, применяя методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира. Какие знания (теории, положения, факты и т.п.) гуманитарных и социальных наук помогут Вам в понимании обозначенной проблемы с учетом предметного поля конфликта. Какие рекомендации как психолог Вы можете предложить для данной ситуации?

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес- леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, про- следить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширялось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкурен-

ции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный теле- фон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срываться на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Ознакомьтесь с ситуацией. Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной ситуации? Укажите основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки и представления информации для решения задач, связанных с формированием корпоративной культуры организации, формирования конструктивных отношений между сотрудниками

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван 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 бóльшим стажем работы. Руководитель подытожил: «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 сотрудника, 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 при- шлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Проанализируйте состояние клиента, определите его проблему и предложите способы ее решения.

В Психологическую службу обратился мужчина 42 лет, женат, состоит на государственной службе. По долгу службы часто бывает в командировках. Работа связана с организацией проектов в муниципальной сфере. В последнее время он постоянно чувствует усталость, часто стал болеть, но приходится переносить болезни на ногах. Давно не был в отпуске . Жалуется на то, что раздражителен, «все бесит», стал срываться на подчиненных, ловит себя на мысли, что не видит смысла в своей работе. Дома отношения тоже часто заканчиваются конфликтами с женой и детьми. В свободное время не хочется ни с кем разговаривать.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Какие методы психологической диагностики Вы бы рекомендовали использовать для работы с клиентом, обратившимся в Психологическую консультацию?

Клиент – мужчина, ему 30 лет, имеет высшее образование (ITтехнологии). Не испытывает удовлетворения в работе, постоянно меняет места работы, нигде не задерживается больше года.

Ответ:

1. Беседа:

· Установление контакта

Выявление запроса

Корректировка запроса клиента

· Постановка предварительной гипотезы

Возможные гипотезы могут быть связаны с:

1. Трудовым стрессом

2. Профессиональной мотивацией

3. Неудовлетворенностью трудом

4. Наличие личностных интересов и ценностей, которые не реализуются в трудовой деятельности

2. После выявления запроса клиента и постановки предварительной гипотезы, необходимо провести психологическую диагностику с целью выявления следующих тенденций:

По итогам результатов проведенных гипотез подтверждается либо опровергается поставленная гипотеза, полученные результаты в обобщенном виде представляются и обсуждаются с клиентом, формируются возможные способы решения проблемы и рекомендации.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Определите в изложенном клиническом случае тип нарушения. Какие методики можно использовать для проведения дифференциального анализа для выявления особенностей личностного развития. Предположите причины поведения и мероприятия по адаптации ребенка в клинике.

Ева Э., 7 лет, поступила в детское отделение. Отец — целеустремленный, честолюбивый человек, из-за напряженной работы воспитанию детей не уделяет никакого внимания. Мать — работник торговли, но не работает по специальности, так как целиком посвятила себя воспитанию троих детей и домашнему хозяйству. Восьмилетняя сестра Евы прилежна, добросовестная; трехлетний братик — очень живой ребенок. Мать лишь недавно оставила работу, поэтому Ева в течение ряда лет жила то у бабушки с дедушкой, то у родителей, испытывая на себе совершенно разные воспитательные влияния. Дед и бабушка во всем девочке потакали, мать была строга, часто снимала туфлю и шлепала Еву. Через некоторое время мать, жалея Еву, осыпала ее ласками и лакомствами, пытаясь компенсировать причиненное зло добром. Но успеха не приносили ни строгости, ни поблажки. Ева была необыкновенно упряма, постоянно пыталась поставить на своем и часто даже бросалась на пол. Когда мать за дело журила девочку, это вызывало в ней только раздражение и злость. Однажды Ева целую неделю не разговаривала с матерью из-за того, что та сделала ей замечание за плохо вытертую посуду. Когда Ева злится на мать, она не обращается к ней с просьбами непосредственно, а передает их через старшую сестру, пытаясь добиться своего. Ева очень любит похвалу и, если в чем-нибудь проявит старание, всегда ждет ее как лучшей награды.

Однажды, разозлившись, Ева неделю не вставала с постели, не поднималась даже поесть, требуя, чтобы кушанья ей подавали в постель. Мать сначала не соглашалась на такое «обслуживание», но, в конце концов, уступила. «Не буду же я морить ее голодом»,— заявила она в свое оправдание. Итак, мать и девочка постоянно спорили друг с другом, при этом в споре обычно побеждала Ева, так как она оставалась непреклонной, а мать всегда уступала.

Поведенческие проблемы начались у Евы в 3-4 года и особенно ярко начали сказываться, когда родился младший братик. Ева с самого начала отнеслась к его появлению отрицательно, бросала разные предметы в колясочку, где он лежал. Когда малютке было 14 дней, она с силой уткнула его личико в подушку, а подбежавшей матери сказала: «Это я для того, чтобы он заснул». В последующие годы Ева также относилась к маленькому братику враждебно. Когда мальчику было 2 года, она вздумала заставить его взобраться на перила балкона — мальчик легко мог упасть вниз. Ева специально подставила стул и продемонстрировала ему, как надо ставить ножки и как повернуться. Матери она сказала: «А пускай падает, по крайней мере, он тогда умрет».

В детском отделении клиники Ева постоянно предъявляет свои требования, а если к ним не прислушиваются, становится озлобленной. В игры с другими детьми включается с трудом.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

В салоне красоты одна клиентка пожаловалась на не внимательное отношение к ее просьбам со стороны парикмахера и выразила глубокое сожаление по поводу того, что никогда не придет в это заведение. Хозяйка салона попыталась разобраться в ситуации и пригласила к себе парикмахера, обслуживающего эту клиентку и саму даму, недовольную этим обслуживанием. Дама: Я попросила сменить имидж! Мне на самом деле хотелось

сменить имидж. Вы ведь понимаете, что иногда нам, женщинам, чего-то не хватает: яркости, смелости, вызова. Я хочу сказать, что парикмахер, на самом деле, сделала совсем не то. Я же ясно объяснила: «Мне просто необходимо что-нибудь модное и неординарное». Вы знаете, мне на самом деле не все равно как я выгляжу. Меня всего лишь подстригли, окрасили волосы в более темный. А где же изюминка?.. Парикмахер: Перед тем, как сделать стрижку и окрасить волосы, мы попытались все обсудить. Как вы знаете, я всегда расспрашиваю клиенток об их вкусах, о том, что им нравится. Смотрим журналы, выбираем модели. Мы с клиентами на время становимся почти подругами. Моя клиентка сама пыталась руководить всем процессом: определяла длину волос, цвет краски и другое. В общем, имидж мы действительно сменили…

Вопрос 1. Как бы вы оценили сложившуюся ситуацию?

Вопрос 2. Что вы можете сказать о клиентке и парикмахере? Что ими движило?

Вопрос 3. Что бы вы посоветовали хозяйке, клиентке и парикмахеру?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Анастасия, 33 года, обратилась с жалобой на раздражительность, нарушение сна, «тяжелые» подъемы по утрам. Последние несколько месяцев ее преследует чувство усталости в течение всего дня, постоянные мысли об отдыхе. «Я с нетерпением жду окончания рабочего дня, чтобы поскорее прийти домой и завалиться в кровать», - говорит девушка. Последней каплей, ставшей причиной обращения девушки к психологу, послужили начавшиеся ссоры с близкими, вспышки гнева «по пустякам». Девушка работает продавцом-консультантом в отделе косметики. Рабочая смена длится с 9.00 и до 20:00 часов, график «2 через 2». Часто работает без выходных, так как ее некому заменить. Отдел косметики находится в оживленном торговом центре. «На прежнем месте работы все было подругому, – жалуется Анастасия, – не больше 10-ти покупателей за день, я даже могла спокойно отлучаться с рабочего места, не опасаясь, что кого-то не обслужу, а здесь – только каждые полчаса по 10-15 человек. И каждому клиенту нужно улыбаться и говорить приветственные слова, ни в коем случае не оставлять его наедине, пока он принимает решение о покупке. Задача продавца – предложить, как можно большее число вариантов, наилучшим образом удовлетворявших его запросу. Самое неприятное – несмотря на то, что я старалась выглядеть компетентной, далеко не каждый приобретал товар». Впоследствии, резюмируя свое состояние, Анастасия призналась, что работа с людьми с какого-то момента перестала ей нравиться, доставлять былое удовольствие, что, в свою очередь, отразилось на качестве ее выполнения.

Выполните следующие задания:

1. Опишите проблему, с которой столкнулся клиент;

2. Укажите возможные причины возникновения проблемы;

3. Укажите симптомы, отражающие особенности проявления данной проблемы:

· физические проявления;

· социально-поведенческие признаки;

· психоэмоциональные признаки.

4. Предположите возможные варианты решения проблемы (психологическое сопровождение).

5. Укажите возможные направления психопрофилактики.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Мальчик Василий (13 лет) зарегистрировался в социальной сети «Вконтакте». Одним из первых его действий была попытка войти в состав группы своего класса – 7 «В». Однако группа была закрытой, и ему нужно было подождать некоторое время, пока его заявку рассмотрит администратор (его одноклассник Олег, с которым у Василия были очень неоднозначные отношения). Пока его заявка находилась на рассмотрении, Вася посетил другие группы, связанные с его школой. Он вступил в несколько групп, имеющих

открытый статус, в том числе в группу параллельного класса (7»А), с которым у 7 «В» были очень напряженные отношения, часто доходящие до конфликтов и стычек.

Через некоторое время Василию пришел ответ от Олега по поводу рассмотрения его заявки на членство в сообществе. В письме было сказано, что он предал класс и не достоин быть участником виртуального сообщества 7 «В». Вступить в группу, естественно, ему не разрешили. На его странице начали регулярно появляться обидные комментарии, написанные несколькими друзьями Олега – его одноклассниками. Отношения с классом в «реальном мире» также испортились – с Василием практически никто не общался. Он остался в одиночестве. Классный руководитель, заметив проблемы в отношениях Васи и класса, попыталась выяснить причину бойкота, но ничего не добилась. В конце концов, она решила обсудить проблему на классном часу. К сожалению, у нее ничего не получилось. Более того, отношение класса к Василию стало еще более негативным. На следующий день после классного часа его избил Олег со своими друзьями, обвинив перед этим в доносительстве.

Задание:

Охарактеризуйте социально-психологические механизмы, способствовавшие развитию данной ситуации.

Какие возможные стратегии управления данным конфликтом можно применить в текущей ситуации? Аргументируйте свою позицию.

В чем состояла ошибка классного руководителя? Как ему нужно было действовать, чтобы разрешить проблемную ситуацию?

Каким образом подобный конфликт мог развиваться 20 лет назад при отсутствии современных технологий Интернет-коммуникации?

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Ознакомьтесь с описанием следующего случая (описание составлено со слов классного руководителя).

Дети в классе стали жаловаться учителям на то, что у них пропадают вещи (ручки, блокноты, маркеры и т.д.). Это были недорогие вещи, которые потом обнаружили в рюкзаке одного из учеников класса. Мальчик имел репутацию школьника с плохим поведением, хулигана. При этом с одноклассниками у него сложились очень хорошие отношения. По результатам психологической диагностики он был весьма популярным у сверстников. «Кражи» повторялись неоднократно. Причем мальчик говорил, что сам ничего не понимает и довольно искренне, как показалось классному руководителю, демонстрировал удивление: как эти предметы оказались в его рюкзаке? Он сам несколько раз сообщал о находке у себя чужих вещей еще до того, как пропажа обнаруживалась хозяином, и обязательно возвращал все владельцам. Подозрения учителей пало на мальчика, хотя было непонятно, зачем он берет чужие вещи, потом сам их находит у себя и возвращает детям. Классный руководитель не знала, как поступить и пока активных действий не предпринимала, тем более что пропавшие предметы всегда обнаруживались и возвращались. Однажды на перерыве дети собрались в холле, чтобы обсудить свое выступление на праздничном мероприятии. Учительница заглянула в пустующий класс и увидела следующее. Одна из учениц собирала с парт вещи и складывала их в рюкзак этого мальчика. Девочка была самой младшей в классе. У нее были некоторые проблемы с учебой, хотя родители считали, что учителя придираются к ней «и вообще, учеба – это не самое главное в жизни». Статус ученицы в классе был невысоким, она часто ссорилась с одноклассниками, хотя, как считает классный руководитель, претендовала на главные роли.

Задание:

Каковы возможные причины подобного поведения участников описанного случая?

В каком возрасте мог произойти подобный инцидент? Какие возрастные особенности проявили себя в данном примере?

Является ли этот случай примером школьного воровства и каковы его возможные причины, последствия, условия профилактики?

Какие воспитательные задачи должен решать в таких ситуациях учитель?

Как психологически грамотно он мог поступить в этой ситуации?

Каковы меры профилактики подобных инцидентов?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

На протяжении последних пяти лет у Ивана Ивановича прогрессировала утрата интереса к окружающему миру, а на протяжении последнего года он все сильнее «впал в детство». Жена и старшая дочь привезли его в больницу, поскольку почувствовали, что не в состоянии более заботиться о нем дома, главным образом из-за внуков. Они утверждали, что он небрежен в еде и отправлении других привычек, не спит и бродит по ночам. Пациент ничего не помнит о том, что произошло днём, но непрерывно болтает о событиях своего детства и юности.

После обращения в клинику у пациента стали быстро развиваться психические нарушения. Он редко мог вспомнить то, что случилось несколько минут тому назад, но хорошо помнил далёкие события своего детства. Когда его навещали жена и дети, он ошибочно принимал их за старых друзей, но ничего не помнил о визите через несколько минут после того, как они уходили.

Ниже приведен короткий разговор с пациентом, который произошел после 9 месяцев пребывания в клинике:

Врач: Как вы себя сегодня чувствуете?

Пациент: О… здравствуйте [недоумённо смотрит на доктора, пытаясь понять, кто это].

Врач: Вы знаете, где вы сейчас находитесь?

Пациент: Ну, да… Я дома. Этим летом я должен покрасить дом. Его давно нужно было покрасить, но я всё время откладывал на потом.

Врач: Вы можете сказать, какое сегодня число?

Пациент: Сегодня не воскресенье… Да, дети приходят сегодня на обед. Мы всегда обедаем всей семьёй по воскресеньям. Моя жена была здесь минуту назад, но я думаю, что она вышла на кухню.

Задание:

Каким расстройством страдает Иван Иванович? Какие симптомы помогли вам это установить?

С какими расстройствами необходимо проводить дифференциальную диагностику, чтобы минимизировать вероятность ошибки?

Предположите, какая стадия развития данного расстройства наблюдается у пациента? Обоснуйте свой ответ.

На диагностику каких психических особенностей должны быть направлены методики, позволяющие выявить начальные признаки данного заболевания? Что это могут быть за методики?

Что позволяют диагностировать вопросы, задаваемые пациенту врачом?

Какая психологическая помощь может быть оказана в данном случае?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

В проектном отделе информационной компании 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. Руково-

дитель 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.

Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Руководство фирмы приняло решение о выпуске новых видов продукции. В связи с этим предусматривается:

• закупка новых видов оборудования;

• обучение персонала работе на нем;

• временное сокращение выпуска продукции и соответственное уменьшение размера заработной платы;

• изменение структуры кадров (перестановка, создание новых рабочих мест).

Многие из работников компании не одобряют планов руководства, так как считают, что нововведения приведут к сокращению численности работников, сокращению заработной платы, повышению интенсификации труда, нарушению социально-психологического климата и привычных социальных связей, неуверенности в завтрашнем дне.

Какие действия руководителя Вы сочтете эффективными в сложившейся ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

В одной из московских строительных компаний был объявлен прием рабочих различных специальностей. Желающих оказалось много. При приеме на работу с претендентами беседовал менеджер по кадрам, а также руководитель соответствующего участка работы. 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 рабочим не повысили. Самые активные работники поинтересовались, почему им не прибавляют обещанную надбавку. Руководители поговорили с ними недоброжелательно, да еще и пригрозили, что если они поднимут еще раз этот разговор, то их уволят. Одни смирились с «волчьими» законами рынка труда, а другие продолжили возмущаться и требовать обещанной зарплаты.

Как следует поступить руководству в сложившейся ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Вы уже несколько лет работаете в компании в отделе обучения персонала. 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 отдела обучения персонала. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия:

– получаете заказ на обучение от руководителя отдела и вносите его в базу планирования обучения;

– составляете список работников на обучение или повышение квалификации по заявкам руководителей подразделений;

– вносите все данные по сотрудникам и передаете эту заявку своему руководителю.

В общем, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться по необходимости, 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, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми, что 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

Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного.

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Вы работаете старшим менеджером в компании. Один из отделов, которым Вы руководите, называется «Отдел организации трудовой деятельности». Вы отвечаете за передвижение сотрудников внутри компании, сопровождаете все процессы распределения рабочей нагрузки. Сотрудников отдела трое, и они работают в различных подразделениях, выполняя рутинную и бумажную работу, фиксируют ритмы труда сотрудников, делают фотографию рабочего места, считают, сколько фактических часов вырабатывает каждый сотрудник. По сути, их работа четко регламентирована и хорошо организована, поэтому Вам не нужно постоянно делать промежуточные проверки. Они отчитываются перед Вами раз в месяц и подают готовые переработанные данные. Ваш непосредственный руководитель – заслуженный и добросовестный человек, который скоро уходит на пенсию, о чем он не раз говорил. Конечно, его принципы и методы управления коллективом уже не отвечают требованиям современности, но работа отдела не вызывает нареканий со стороны главы компании. К тому же он смело полагался на самодостаточных сотрудников, которые обладают хорошими аналитическими способностями. Один из сотрудников хочет поговорить с Вами по поводу плана своего карьерного развития. Вы не очень хорошо с ним знакомы, просто иногда сталкивались на работе и знаете, как его зовут и в каком отделе он работает. Вы подняли его личное дело и выяснили, что этот работник обладает очень высокой квалификацией, но интроверт, неохотно дает рекомендации и не принимает активного участия в решении задач отдела. У Вас сложилось впечатление, что предпосылок к высокому карьерному развитию у коллеги нет.

Руководитель, который вскоре уходит на пенсию, настоятельно рекомендует Вам продвигать сотрудника. Ваши точки зрения не совпадают, так как то, что Вы называете безынициативностью, руководитель принимает за уравновешенность и сдержанность.

Как Вы отнесетесь к позиции руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная, которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в компании 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. В общем, Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть корпоративные 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, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. График опозданий сотрудницы

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

Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника?

Компетентностно-ориентированная задача № 27

В компании «Бета» по производству шоколадной продукции после ухода начальника отдела технологии на его место была назначена Екатерина В., которая до этого работала ведущим специалистом. Но вообще-то кандидатов было двое: Екатерина В. и Элиза Н., которая занимала такую же должность, как и Екатерина. Обе имели одинаковый уровень знаний, умений и навыков, но вышестоящие руководители выбрали Екатерину, так как она дольше работала в организации. А у Элизы гораздо больше общий стаж работы. Через полгода стали появляться недостатки в работе Екатерины. По характеру она была очень скрупулезна и проверяла до точки все расчеты и отчеты сотрудников, так как никому не доверяла. В группе были очень квалифицированные сотрудники, которые сдавали все вовремя, и после первых проверок их работы было ясно, что они не допускают ошибок. Но даже спустя два месяца пребывания на должности Екатерина продолжала проверять отчеты опытных сотрудников и новичков и оставалась допоздна. В итоге накопилась усталость, она перестала успевать. Она не прислушивалась к коллегам и делала так, как считала нужным. Учитывая, что премиальные получали на весь отдел, а с отчетами все время запаздывали, руководство стало урезать премиальные на коллектив, а они выплачивались один раз в квартал. Екатерина отвечала на возмущение старых сотрудников тем, что она не может отдельно подавать их отчеты и отдельно результаты работы молодых сотрудников вышестоящему руководству, так как оно требует все одновременно. Поэтому задержки происходят не по ее вине, а потому что у новичков очень много ошибок, и все отчеты приходится задерживать. Следовательно, вполне справедливо, что отдел получает меньше премиальных, чем обычно.

Что можно сделать, чтобы руководство компании получало отчеты от отдела вовремя?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

На крупном текстильном заводе дела шли вполне успешно. Завод был построен в 70-е и реализовывал свою продукцию при советской власти, при перестройке и при активном развитии демократии. Но в связи с активным развитием новейших технологий конкуренты стали вытеснять с рынка эту некогда процветающую компанию. Многие заказчики и постоянные покупатели текстильной продукции ушли к другим производителям. В результате за последние восемь месяцев количество заказов уменьшилось, и в связи с этим появились перебои с поступлением наличных денег. Поэтому руководство решило сократить часть персонала. На совещании совета директоров было принято решение: завершить уже намеченные договорные сделки, а затем из расчета сокращения заявок от потребителей провести расчеты, что и сколько придется урезать. На основе полученных данных вычислить излишек рабочей силы и начать увольнения. По убеждению владельцев завода мера была временной, так как через полгода они планировали занять новую нишу на рынке сбыта, что при хорошем развитии потребовало бы обратной работы с персоналом – набора новых сотрудников. Собственники и руководитель завода рассматривали эту меру как возможность очистить коллектив от устаревших компетенций и влить новую кровь в коллектив. Работникам решили пока ничего не сообщать. Но информация все равно просочилась, и сотрудники начали реагировать. По неизвестным причинам машины перестали работать, красители красить, ткани ткаться, темп работы крайне снизился, многие ушли на больничный, а другие просто не вышли без объяснения причин. Производительность резко упала. Дирекция оказалась в сложном положении, ей была непонятна причина, так как она была уверена, что сотрудники ничего не знают. Она поручила руководителю отдела кадров разрешить ситуацию, переговорить с профсоюзом и наладить обстановку.

Как Вы оцениваете действия собственников и руководителей компании? Как нужно было руководству поступить в сложившейся ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Генеральный директор попросил руководителя по персоналу принять на работу супругу очень важного для компании партнера. Должность при этом не имела значения, так как женщина последние 10 лет нигде не работала и хотела просто больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании она не заявляла. Основная цель была в том, чтобы женщина почувствовала себя востребованной, частью коллектива с самым простым набором задач, так как полученную когда-то квалификацию все равно уже утратила. Не осмелившись предлагать бывшую домохозяйку руководителям подразделений, глава отдела персонала приняла ее к себе специалистом по кадрам. Учитывая, что первое образование претендентки – курсы секретаря референта – было получено более 10 лет назад, новой сотруднице предложили три варианта трудовой деятельности: – ходить на работу и за компьютером заниматься своими делами; – не ходить на работу, но числиться в отделе; – освоить простейшие функции и выполнять их по возможности. В результате основным навыком, который она приобрела за время адаптации, стал прием входящих документов, внесение учетной записи, расфасовка документов по папкам. В течение нескольких месяцев все были довольны, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту. Пока решали, найти ли человека со стороны или выбрать из своих, генеральный директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую протеже по просьбе партнера. Зная, какие функции супруга выполняет и что в отделе есть те, кто больше подходит на должность ведущего специалиста, руководитель не могла назначить ее на эту должность, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации? Можно было избежать такой проблемы?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

На одном из московских заводов, именуемом АО закрытого типа с ограниченной ответственностью, ранее выполнялись сложные и ответственные задания Военно-промышленного комплекса. Теперь здесь ведутся работы по конверсии. Производимая продукция пользуется спросом населения. Часть прежнего персонала работает на заводе до сих пор. В основном, это люди пожилого возраста. Руководство этой организации частично сменилось. Некоторые руководители ушли работать в структуры коммерческого характера. Психологический климат внутри отдельных подразделений неоднородный. На одних - работники конфликтуют между собой по разным причинам, а на других участках конфликты создаются из-за недовольства руководителей отношением к труду со стороны персонала. Там, где работники сорятся между собой, возникают межличностные конфликты. Устранить их не представляется возможным. Там, где конфликты носят деловой характер и где руководители применяют авторитарные методы руководства, конфликты быстро разрешаются.

Каким образом можно предупредить и устранить конфликты?

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по дихотомической шкале*
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

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

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

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