

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

Кафедра кадровой политики и управления персоналом

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Рег. № СИ. 03-60
«25» 12 20 15 г.

Протокол от «16» 12 20 15 г. № 4
Заведующий кафедрой кадровой политики
и управления персоналом

И.Э. Толстова И.Э. Толстова
(подпись)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Б1.В.ДВ.7.1 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

43.03.01 Сервис

Новосибирск 2015

**Паспорт
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания	ОК-4, ПК-8	Перечень дискуссионных вопросов для семинара, задания в тестах
2	Анализ структурных элементов конфликта	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, кейс-задача, задание на моделирование конфликтной ситуации
3	Источники, объект и причины конфликта	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, психологический тест
4	Динамика развития конфликта	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, ситуационная игра
5	Функции конфликта	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, симуляция конфликтного взаимодействия с диагностикой стиля взаимодействия
6	Социально-психологические закономерности развития конфликта	ОК-4, ПК-8	Деловая игра с провокацией на конфликтное поведение, проективная тестовая методика
7	Сферы разветвления межличностных конфликтов	ОК-4, ПК-8	Ролевая игра с диагностическим и обучающим эффектом, тестовая методика
8	Экономические конфликты	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре
9	Профилактика конфликта	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, ситуационное интервью, кейс-задача
10	Способы разрешения конфликтов	ОК-4, ПК-8	Перечень тем для устных сообщений на семинаре, ситуационная игра, письменное

			психодиагностическое упражнение
--	--	--	------------------------------------

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра кадровой политики и управления персоналом

по дисциплине **Конфликтология**

Тестовое задание

**1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль
знания**

1.1. Тестовое задание

Вопрос 1. Что такое конфликт?

- 1) это особый вид взаимодействия социальных сил, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможной реализацию ее целей и интересов;
- 2) это особый вид воздействия руководителя на подчиненного;
- 3) это массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;
- 4) это специальная мера воздействия на работников, которые не выполняют порученную им работу;
- 5) наука об умении управлять на производстве.

Вопрос 2. Чем занимается конфликтология?

- 1) поиском новых видов конфликтов;
- 2) поиском ответов на вопрос, что есть конфликт в различных сферах жизни;
- 3) поиском ответов на вопрос как сделать, чтобы разрешение конфликтных отношений принесло вред обеим сторонам;
- 4) поиском социально-психологических, экономических, или иных отношений субъектов;
- 5) всем вышеназванным.

Вопрос 3. Кто или что является объектом конфликта?

- 1) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
- 2) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
- 3) те, кто вступает в конфликт;
- 4) отдельные личности, социальные группы;
- 5) организации.

Вопрос 4. Какой конфликт приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества, эффективности организации?

Вопрос 5. Назовите основные типы конфликтов в фирме.

- 1) внутриличностный;
- 2) межгрупповой;
- 3) между личностью и группой;
- 4) межличностный;
- 5) все вышеназванные.

Вопрос 6. Какие виды конфликтов относятся к социальным?

- 1) межгосударственные;
- 2) этнические, межнациональные;
- 3) технические, деловые;
- 4) содержание пунктов 1, 2;
- 5) содержание пунктов 1, 3.

Вопрос 7. Можно ли запретить конфликты на работе?

- 1) можно, но не всегда;
- 2) нет;
- 3) да, всегда;
- 4) нельзя, это неизбежно;
- 5) зависит от вида работы.

Вопрос 8. Что является двигателем конфликта?

- 1) цели, мотивы;
- 2) деньги, личные потребности;
- 3) переживания оппонентов;
- 4) содержание пунктов 1, 2;
- 5) содержание пунктов 1, 3.

2. Анализ структурных элементов конфликта

1.1. Тестовое задание

Вопрос 1. Кто или что является объектом конфликта?

- 1) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
- 2) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
- 3) те, кто вступает в конфликт;
- 4) отдельные личности, социальные группы;
- 5) организации.

Вопрос 2. Какова цель экспертного метода?

- 1) консультант руководит процессом;
- 2) решить какую-либо проблему, уже сформулированную организацией;
- 3) консультант пытается обучить клиента, развить его интуицию и способность понимать и решать проблемы;
- 4) разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения;
- 5) консультанты пытаются управлять процессом изменения посредством указания достижимых процедур и конкретного их определения вместе с клиентом.

Задание 1.2.

Тест: внутриличностные конфликты

1.

Какие существуют показатели внутриличностного конфликта:

- А) Когнитивная сфера , эмоциональная сфера, поведенческая сфера, интегральные показатели**
- В) Враждебная сфера, инструментальные показатели**
- С) Неврастения, эйфория, регрессия, проекция**
- Д)Номадизм, рационализм**

2.

Какой признак относится к когнитивной сфере:

- А) Психоэмоциональное напряжение**
- В) Снижение качества и интенсивности деятельности**
- С) Ухудшение механизма адаптации**
- Д) Снижение самооценки**

3.

Какой признак относится к эмоциональной сфере:

- А) Глубокие сомнения в истинности принципов**

- B) Частые и значительные отрицательные переживания**
- C) Негативный эмоциональный фон общения**
- D) Усиление стресса**

4.

Какой признак относится к поведенческой сфере:

- A) Психозэмоциональное напряжение**
- B) Глубокие сомнения в истинности принципов**
- C) Снижение удовлетворения деятельностью**
- D) Ухудшение механизма адаптации**

5.

Какой признак относится к интегральным показателям:

- A) Усиление стресса**
- B) Психозэмоциональное напряжение**
- C) Задержка принятия решения**
- D) Глубокие сомнения в истинности принципов**

6.

Какие симптомы относятся к эйфории:

- A) Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации**
- B) Подавленное настроение, плохой сон**
- C) Головные боли, критика других**
- D) Самооправдание своих поступков, уход от ответственности**

7.

Какой из симптомов НЕ ОТНОСИТСЯ к номадизму:

- A) Частое изменение места жительства**

В) Частые разрывы отношений с друзьями

С) Изменение привычек

Д) Обращение к примитивным формам поведения

8.

Какой из симптомов можно отнести к неврастении:

А) Показное веселье

В) Снижение работоспособности

С) «Смех сквозь слёзы»

Д) Приписывание негативных качеств другому

9.

Какой из симптомов можно отнести к рационализму:

А) Невыносимость к сильным раздражителям

В) Уход от ответственности

С) Самооправдание своих поступков, действий, даже неадекватных и социально неодобряемых

Д) Критика других, часто необоснованная

10.

Какие симптомы можно отнести к регрессии:

А) Обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности

В) Плохой сон, снижение работоспособности

С) Выражение радости неадекватно ситуации, «смех сквозь слёзы»

Д) Критика других, частое изменение места жительства

11.

Какой из симптомов можно отнести к проекции:

- A) Самооправдание своих поступков**
- B) Показное веселье**
- C) Подавленное настроение**
- D) Приписывание негативных качеств другому**

12.

Какие выделяют внутриличностные конфликты:

- A) Мотивационный и нравственный конфликт**
- B) Конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт**
- C) адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки**
- D) Все варианты**

Ответы к тесту

1 A

2 D

3 B

4 C

5 A

6 A

7 D

8 B

9 C

10 A

11 D

12 D

Задание 1.3.

Тест Межличностные конфликты

1.

Какой из признаков НЕ ОТНОСИТСЯ к межличностным конфликтам:

- А) Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных**
- В) Конфликты, возникающие как результат перехода объективных противоречий во внутренний мир**
- С) Затрагивают интересы окружения**
- Д) Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами**

2.

Групповой конфликт – это..:

- А) Трудно разрешимое противоречие, вызванное столкновением между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями**
- В) Взаимная вражда, сопровождающаяся полным прекращением отношений, серьезная размолвка.**
- С) Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия.**
- Д) Противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.**

3.

К групповым конфликтам относятся:

- А) Личность-группа**
- В) Группа-группа**
- С) Личность-группа, группа-группа**

D) Микрогруппа- руководитель

4.

Групповые нормы – это..:

A) Общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы

B) Реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений

C) Официальное, определяемое должностью положение

D) Определение места и времени переговоров по существу конфликта;

5.

Выберите причину конфликта «руководитель-коллектив»:

A) Низкая профессиональная подготовка

B) Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

C) нарушение групповых норм

D) Изменение группового сознания

6.

Какая из причин НЕ ОТНОСИТСЯ к конфликту «лидер-группа»:

A) Низкая профессиональная подготовка

B) Применение компромата против лидера

C) Превышение полномочий лидера

D) Стиль управления

7.

Какие виды межгрупповых конфликтов существуют:

A) Трудовой, межэтнический, внутриполитический

B) Деловой, культурный

C) Односторонний, безразличный

D) Деловой, межэтнический, внутривластный

8.

Какая из причин относится к трудовому конфликту:

A) Неудовлетворительные условия труда

B) Система распределения ресурсов

C) Выполнение договоренностей

D) Все варианты

9.

Выберите формы трудовых конфликтов:

A) Забастовка, пикеты

B) Забастовка, демонстрация, обращение к СМИ, пикеты

C) Споры, дискуссии

D) Демонстрации, обращение к СМИ, споры, дискуссии

10.

Рассогласованность связей между рабочими местами в организации проявляется из-за:

A) Наличия у подчиненного множества начальников, наличия у руководителя нескольких подчинённых

B) Нового руководителя назначенного со стороны, сильного влияния отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

C) Неадекватности внутренней установки статуса

D) Применение компромата против лидера, превышение полномочий лидерства

11. Что относится к управленческим причинам конфликта в звене «руководитель подчинённый»:

A) Низкая культура общения

B) Стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой

С) Необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения

Д) Психологические особенности участников взаимодействия

12. Что относится к личностным причинам конфликта в звене «руководитель - подчинённый»:

А) Необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения

В) Излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства

С) Неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных

Д) Стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой

Ответы к тесту

1 В

2 D

3 C

4 A

5 В

6 D

7 A

8 D

9 В

10 A

11 C

3. Источники, объект и причины конфликта

Задание 1.1.

Вопрос 1. Каковы причины межличностных конфликтов?

- 1) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;
- 2) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;
- 3) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностям;
- 4) неправильный стиль руководства;
- 5) все вышеназванные.

Вопрос 2. Что не может быть причиной конфликта?

- 1) резкость и грубость в обращении с подчиненными;
- 2) ложное понимание единоначалия и администрирование;
- 3) беспринципность руководителя;
- 4) черствость и равнодушие к нуждам подчиненных;
- 5) психологическая совместимость.

Вопрос 3. Как классифицируются конфликты по направленности?

- 1) межличностные, групповые;
- 2) горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- 3) простые, сложные;
- 4) активные, пассивные, конструктивные;
- 5) эмоциональные, психологические, нравственные.

Вопрос 4. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?

- 1) межличностный;
- 2) смешанный;
- 3) вертикальный;
- 4) горизонтальный;
- 5) эмоциональный.

Вопрос 5. К какому типу относится человек, характеризующийся излишней требовательностью, мнительностью, подозрительностью, мелочностью ?

- 1) неуправляемый;
- 2) демонстративный;
- 3) сверхточный;
- 4) ригидный;
- 5) целенаправленно конфликтный.

Вопрос 6. Что необходимо выявить при определении целей оппонента?

- 1) мотивы;
- 2) потребности;
- 3) слабости;
- 4) жизненные ценности;
- 5) все вышеназванное.

Вопрос 7. Какие вы знаете психологические защитные механизмы у человека?

- 1) вытеснение;
- 2) рационализация;
- 3) проекция;
- 4) все вышеназванные;
- 5) ни один из вышеназванных.

Вопрос 8. Что означает личностное развитие в конфликте?

- 1) сближение реального и идеального «я» и преодоление своих слабых сторон, как личности;
- 2) мысленное представление себя на месте каждого из оппонентов;
- 3) оппонент с завышенной самооценкой выбирает, как правило, наступательную стратегию в конфликте, а оппонент с заниженной самооценкой – оборонительную;
- 4) предполагает оценку благоприятных и неблагоприятных факторов в конфликтной ситуации;
- 5) определение направлений или «зон» своего возможного развития в данном конфликте.

Задание 1.2.

Тест на оценку самоконтроля в общении

Тест разработан американским психологом М. Снайдером.

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или

преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным — букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными «людьми я часто веду себя совершенно по-разному

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: »Я такой, какой я есть в данный момент«. Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Подсчет результатов:

по одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то у Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла — у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов — у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов — у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Задание 1.3.

УПРАЖНЕНИЕ «АГРЕССОР»

Цели и возможности применения: упражнение позволяет оценить как изначальный уровень конфликтологической компетентности, так и усвоение студентами навыков использования полученных в ходе занятий знаний.

Упражнение также направлено на тренировку уверенного поведения. Участники имеют возможность потренировать навык взаимодействия с агрессивным оппонентом, прочувствовать и обсудить отличия агрессивного и уверенного вариантов поведения в переговорах.

Описание упражнения

В упражнении имитируется переговорный процесс. Переговоры проводятся между двумя подгруппами. Одна из подгрупп получает закрытую **инструкцию:**

«Сейчас мы с вами окажемся за столом переговоров. Кто-нибудь из членов вашей подгруппы должен занять выраженную агрессивную позицию. Основной смысл его действий — вывести другую сторону из равновесия, нарушить ее планы. Запланируйте высказывания, неожиданные для партнера, способные дезорганизовать его.

*Задавайте неожиданные вопросы, высказывайтесь резко критически.
Например: "Нам не о чем говорить при такой вашей позиции"*

Тема для переговоров предлагается ведущим либо определяется самими участниками.

Иногда за основу берется реальный случай из опыта кого-либо из членов группы.

Обсуждение

После завершения процесса переговоров группа обсуждает следующие вопросы:

- Каковы были реакции второй стороны (была ли продемонстрирована ответная агрессия или, наоборот, попытка оправдания)?
- Удалось ли нейтрализовать агрессивные выпады?
- От чего зависит та или иная реакция на агрессивный выпад?
- Как часто приходится быть в переговорах агрессивным?
- Каковы плюсы и минусы такого поведения?

Разбираются также приемы и тактики грамотного взаимодействия с агрессивным оппонентом.

Варианты

Можно проводить упражнение по такому алгоритму:

1. Демонстрационный этап (участвуют четыре человека — переговоры «два на два»).
2. Видеоанализ, разбор теории.
3. Тренировка в микрогруппах.
4. Общегрупповое обсуждение.

Размер группы: 8-15 человек.

Время: 20-40 минут.

4. Динамика развития конфликта

- 1.1. Задание: оцените возможность урегулирования конфликта в зависимости от его этапа

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Этап конфликта	Содержание управления	Возможность урегулирования (%)
1. Возникновение и развитие конфликтной Ситуации	Прогнозирование Предупреждение (стимулирование)	
2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников взаимодействия	Предупреждение (стимулирование)	
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия (инциденты, стычки)	Регулирование	
4. Развитие открытого конфликта	Регулирование	
5. Разрешение конфликта	Разрешение	

1.2. Тестовое задание

Вопрос 1. На какой стадии конфликта какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны?

- 1) конфликтная;
- 2) предварительная;
- 3) разрешение конфликта;
- 4) предконфликтная;
- 5) послеконфликтная.

Вопрос 2. Что происходит на послеконфликтной стадии?

- 1) поиск способов полного разрешения конфликта;
- 2) накопление и обострение противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося расхождения интересов, ценностей и установок субъектов конфликтного взаимодействия;
- 3) конфликт интересов на этой стадии принимает форму острых разногласий, которые индивиды и социальные группы не только не стремятся урегулировать, но и всячески усугубляет;
- 4) предпринимаются усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидируется социально-психологическая напряженность и прекращается любая борьба;
- 5) какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны.

Вопрос 3. Чем может закончиться конфликт?

- 1) в полном удовлетворении конфликтующих сторон;
- 2) в негативном поведении или чувстве неудовлетворенности после того, как конфликт разрешен;
- 3) в чрезмерном внимании руководителя к проблемам конфликтующих сторон;
- 4) после конфликта наступает затишье в коллективе;
- 5) в длительном протекании конфликта.

Задание 1.3. УПРАЖНЕНИЕ «УБЕЖДАЮЩЕЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ»

Цели и возможности применения

Упражнение позволяет участникам в игровой форме попробовать себя в мотивации персонала. Демонстрирует наличие или отсутствие навыков управления конфликтом. Можно использовать для диагностики применения антистрессовых приёмов взаимодействия.

Описание упражнения

Упражнение начинается с *общей инструкции*:

«Мы находимся в сказке «Волк и семеро козлят». Роль волка не традиционно. Он вегетарианец. Ест свежие овощи со своего огорода. Козлята, однако, в это не очень верят и побаиваются волка.

Огород у волка очень большой. Волку надо прополоть капусту, морковку и редиску. Он хочет использовать для этого наемную рабочую силу— козлят.

Козлятам не хочется работать, но они не прочь полакомиться капустой.

Поделите, пожалуйста, роли — кто из вас будет волком, а кто — козлятами».

Инструкция «волку»:

«Ваша задача — замотивировать козлят так, чтобы они пошли к вам на работу и честно ее выполняли».

Инструкция «козлятам»:

«Вы согласитесь на работу только в том случае, если предложение волка будет отвечать вашим потребностям, интересам, желаниям».

Роль волка выполняют последовательно 3-5 участников. Успешность выполнения задачи определяется простым голосованием «козлят».

Обсуждение

После разыгрывания ситуации обсуждаются следующие вопросы:

- Кто был успешен и за счет чего?
- Какие мотивирующие приемы использовались?
- Что было самым серьезным в этом упражнении?

Варианты

Для того чтобы разнообразить упражнение, нанимателем козлят можно сделать не только волка, но и другого зверя (по выбору, например: медведя, зайца, хорька и т.д.). В таком случае группа обсуждает, как при этом меняются формы и методы мотивации.

Дополнительные рекомендации

Упражнение проводится после мини-лекции по формам и методам мотивации

Перед тем как предлагать участникам это упражнение, надо разогреть группу на ролевую игру.

Размер группы: 10-15 человек.

Время: 25-30 минут.

Необходимые материалы: отсутствуют.

5. Функции конфликта

1.1. Тестовое задание

Вопрос 1. В чем заключается стиль компромисса?

- 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
- 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

Вопрос 2. Когда не рекомендуется использовать стиль уклонения?

- 1) когда конфликтная сторона считает, что источник разногласий тривиален и несущественен;
- 2) когда подчиненные сами могут урегулировать конфликт;
- 3) когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди - грубияны, жалобщики, нытики;
- 4) когда решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;
- 5) когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью.

Вопрос 3. Для чего необходимо составлять карту конфликта?

- 1) чтобы поднять свой авторитет;
- 2) чтобы снизить число конфликтных ситуаций;
- 3) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- 4) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем;
- 5) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов.

6. Социально-психологические закономерности развития конфликта

1.1. Тестовое задание

Вопрос 1. Что происходит, если после выбора форм взаимодействия происходит уход от взаимодействия одной из сторон?

- 1) потенциальный конфликт;
- 2) открытый конфликт;
- 3) отсутствие конфликта;
- 4) выработка компромисса;
- 5) закрытый конфликт.

Вопрос 2. В чем преимущество компромиссного выхода из конфликта?

- 1) во взаимности равенности прав и обязанностей и легализации (открытости) претензий;
- 2) экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга;
- 3) нельзя использовать прием принуждения ради сохранения взаимоотношений;
- 4) быстро решает и решительно устраняет причины недовольства инициатора;
- 5) появляется время для продумывания причин и способов решения конфликтной задачи.

Вопрос 3. Какой самый неблагоприятный исход конфликта при желании сохранения отношений?

- 1) компромисс;
- 2) уклонение;
- 3) принуждение;
- 4) сглаживание;
- 5) решение проблемы.

Вопрос 4. Если вы стараетесь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны, то какой стиль разрешения конфликта вы используете?

- 1) компромисса;
- 2) принуждение;
- 3) приспособление;
- 4) уклонение;
- 5) сглаживание.

Задание 1.2.

Вопрос 1. Что характерно для вводной фазы конструктивного спора?

- 1) принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие;
- 2) признание своей ошибки или доказательство обратного;
- 3) излагается конкретное мнение;
- 4) говорить о сути дела;
- 5) "пострадавший" должен сказать, что хочет спросить.

Вопрос 2. Какие вы знаете типичные ошибки руководителя?

- 1) нечестный спор;
- 2) непродуктивное общение;
- 3) обобщенность;
- 4) отгороженность;
- 5) все вышеназванное.

7.Сферы разворачивания межличностных конфликтов

Задание 1.1.

Тест «Внутриличностные конфликты»

1.

Какие существуют показатели внутриличностного конфликта:

- А) Когнитивная сфера , эмоциональная сфера, поведенческая сфера, интегральные показатели
- В) Враждебная сфера, инструментальные показатели
- С) Неврастения, эйфория, регрессия, проекция
- Д)Номадизм, рационализм

2.

Какой признак относится к когнитивной сфере:

- А) Психоэмоциональное напряжение
- В) Снижение качества и интенсивности деятельности
- С) Ухудшение механизма адаптации

D) Снижение самооценки

3.

Какой признак относится к эмоциональной сфере:

A) Глубокие сомнения в истинности принципов

B) Частые и значительные отрицательные переживания

C) Негативный эмоциональный фон общения

D) Усиление стресса

4.

Какой признак относится к поведенческой сфере:

A) Психоэмоциональное напряжение

B) Глубокие сомнения в истинности принципов

C) Снижение удовлетворения деятельностью

D) Ухудшение механизма адаптации

5.

Какой признак относится к интегральным показателям:

A) Усиление стресса

B) Психоэмоциональное напряжение

C) Задержка принятия решения

D) Глубокие сомнения в истинности принципов

6.

Какие симптомы относятся к эйфории:

A) Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации

B) Подавленное настроение, плохой сон

C) Головные боли, критика других

D) Самооправдание своих поступков, уход от ответственности

7.

Какой из симптомов НЕ ОТНОСИТСЯ к номадизму:

- A) Частое изменение места жительства
- B) Частые разрывы отношений с друзьями
- C) Изменение привычек
- D) Обращение к примитивным формам поведения

8.

Какой из симптомов можно отнести к неврастении:

- A) Показное веселье
- B) Снижение работоспособности
- C) «Смех сквозь слёзы»
- D) Приписывание негативных качеств другому

9.

Какой из симптомов можно отнести к рационализму:

- A) Невыносимость к сильным раздражителям
- B) Уход от ответственности
- C) Самооправдание своих поступков, действий, даже неадекватных и социально неодобряемых
- D) Критика других, часто необоснованная

10.

Какие симптомы можно отнести к регрессии:

- A) Обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности
- B) Плохой сон, снижение работоспособности
- C) Выражение радости неадекватно ситуации, «смех сквозь слёзы»

D) Критика других, частое изменение места жительства

11.

Какой из симптомов можно отнести к проекции:

A) Самооправдание своих поступков

B) Показное веселье

C) Подавленное настроение

D) Приписывание негативных качеств другому

12.

Какие выделяют внутриличностные конфликты:

A) Мотивационный и нравственный конфликт

B) Конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт

C) адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки

D) Все варианты

Ответы к тесту

1 A

2 D

3 B

4 C

5 A

6 A

7 D

8 B

9 C

10 A

11 D

12 D

Задание 1.2.

Тест Межличностные конфликты

1.

Какой из признаков НЕ ОТНОСИТСЯ к межличностным конфликтам:

A) Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных

B) Конфликты, возникающие как результат перехода объективных противоречий во внутренний мир

C) Затрагивают интересы окружения

D) Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами

2.

Групповой конфликт – это...:

A) Трудно разрешимое противоречие, вызванное столкновением между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями

B) Взаимная вражда, сопровождающаяся полным прекращением отношений, серьезная размолвка.

C) Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия.

D) Противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.

3.

К групповым конфликтам относятся:

- A) Личность-группа
- B) Группа-группа
- C) Личность-группа, группа-группа
- D) Микрогруппа- руководитель

4.

Групповые нормы – это...:

- A) Общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы
- B) Реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений
- C) Официальное, определяемое должностью положение
- D) Определение места и времени переговоров по существу конфликта;

5.

Выберите причину конфликта «руководитель-коллектив»:

- A) Низкая профессиональная подготовка
- B) Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
- C) нарушение групповых норм
- D) Изменение группового сознания

6.

Какая из причин НЕ ОТНОСИТСЯ к конфликту «лидер-группа»:

- A) Низкая профессиональная подготовка
- B) Применение компромата против лидера
- C) Превышение полномочий лидера
- D) Стилль управления

7.

Какие виды межгрупповых конфликтов существуют:

- A) Трудовой, межэтнический, внутриполитический
- B) Деловой, культурный

С) Односторонний, безразличный

Д) Деловой, межэтнический, внутриполитический

8.

Какая из причин относится к трудовому конфликту:

А) Неудовлетворительные условия труда

В) Система распределении ресурсов

С) Выполнение договоренностей

Д) Все варианты

9.

Выберите формы трудовых конфликтов:

А) Забастовка, пикеты

В) Забастовка, демонстрация, обращение к СМИ, пикеты

С) Споры, дискуссии

Д) Демонстрации, обращение к СМИ, споры, дискуссии

10.

Рассогласованность связей между рабочими местами в организации проявляется из-за:

А) Наличия у подчиненного множества начальников, наличия у руководителя нескольких подчинённых

В) Нового руководителя назначенного со стороны, сильного влияния отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

С) Неадекватности внутренней установки статуса

Д) Применение компромата против лидера, превышение полномочий лидерства

11. Что относится к управленческим причинам конфликта в звене «руководитель подчинённый»:

А) Низкая культура общения

В) Стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой

С) Необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения

Д) Психологические особенности участников взаимодействия

12. Что относится к личностным причинам конфликта в звене «руководитель - подчинённый»:

А) Необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения

В) Излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства

С) Неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных

Д) Стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой

Ответы к тесту

1 В

2 D

3 С

4 А

5 В

6 D

7 А

8 D

9 В

10 А

11 С

8.Экономические конфликты

Задание 1.1.

УПРАЖНЕНИЕ «РАЗВЕДКА БОЕМ»

Цели и возможности применения

Упражнение позволяет диагностировать уровень коммуникативной компетентности.

Описание упражнения

Участникам, сидящим в кругу, предлагается развернуться друг к другу и образовать пары. Можно поделить на пары и по принципу, кто кого меньше знает. Группе дается *инструкция*:

«Вам нужно провести переговоры в парах. Задача— собрать как можно больше информации о партнере, стараясь дать как можно меньше информации о себе.

Время— 5 минут».

Обсуждение

После завершения переговоров тренер предлагает группе обсудить следующие вопросы:

- Что получилось, что не получилось?
- Какие тактики и стратегии были выбраны?
- Какая тактика оптимальна при таком задании?

Размер группы: 8-15 человек.

Время: 15-20 минут.

ЗАДАНИЕ 1.2.

УПРАЖНЕНИЕ «АНТИКВАРНАЯ ЛАВКА»

Цели и возможности применения:

В упражнении можно продемонстрировать навыки ведения переговоров в конфликтной ситуации.

Описание упражнения

Приглашаются четверо желающих поучаствовать в упражнении. Они садятся за стол переговоров.

Далее ведущий дает *общую инструкцию*:

«Двое из вас становятся продавцами, двое — покупателями.

Продавцы — это хозяева антикварной лавки, они продают старинное блюдо, а покупатели хотят его приобрести, но оно с царапиной и дорого стоит.

Вам нужно договориться о цене».

После этого дается закрытая инструкция «покупателям»:

«Ваша задача — создать впечатление, что желанное соглашение почти в руках.

Все детали соглашения выстраиваются в стройную картину, и в этот момент вы заявляете: "Если мы сможем утрясти и эту мелочь..." — и так несколько раз.

Ваша задача — поддерживать у оппонентов предвкушение близкого заключения соглашения.

Такой прием называют "висящей морковкой".

Вам отводится 8-10 минут на подготовку, затем начинаются переговоры. Они продолжаются 5-7 минут».

Обсуждение

В обсуждении участникам предлагается ответить на следующие вопросы:

- Что они чувствовали во время переговоров?
- Удалось ли реализовать инструкцию?
- Что увидели наблюдатели, какие приемы использовались?
- Используются ли эти приемы в реальной практике?

- Как справляться с манипуляциями?

Варианты

Возможны любые темы переговоров, например, заказчик требует поставку оборудования (бананов, автомобилей) 15-го числа, вы можете поставить только 25-го.

Возможно деление всей группы на четверки и одновременное или последовательное проведение переговоров с различными закрытыми инструкциями-манипуляциями (см. Приложение). Минус «одновременного» варианта — невозможность видеосъемки.

Размер группы: 8-20 человек.

Время: 30-60 минут.

Необходимые материалы: заранее распечатанные инструкции-манипуляции (см. приложение).

ПРИЛОЖЕНИЕ К УПРАЖНЕНИЮ

Провоцирование защитных реакций

Постарайтесь поставить ваших оппонентов в позицию обороняющихся. Ваша тактика — как можно дольше демонстрировать непонимание чужой позиции или сомнение в ее правильности.

Допытывайтесь, выражайте сомнения, говорите, что позиция партнеров не совсем разумна или неконструктивна, даже если рассматривать ее с точки зрения их интересов.

Иллюзия сотрудничества

Вы должны выразить понимание проблем другой стороны, выразить готовность к сотрудничеству, поддержку, ободрение, проявление симпатии, но одновременно демонстрируйте невозможность решить этот вопрос в силу отсутствия у вас должных полномочий, времени, средств и т.д. Провоцируйте партнера на уступки.

Вы как бы пытаетесь «всучить партнерам обертку от конфетки, а сами — получить конфетку».

Запланированные уступки

После активных возражений вы соглашаетесь сделать уступку в каком-то вопросе, побуждая партнера сделать вам встречную уступку в другом. Ваша задача — сделать уступку во второстепенном вопросе, а затем, надавливая на партнера, побудить его сделать вам уступку в главном пункте разногласий.

Провоцирование интереса к себе. Повышение собственной значимости

Вы должны произвести такое впечатление на оппонента, чтобы он сам захотел развивать отношения с вами. Вы демонстрируете, что у вас широкие перспективы, связи, возможности.

9.Профилактика конфликта

Тестовое задание 1.1.

Вопрос 1. Что позволяет предупреждать конфликтные ситуации?

- 1) откровенность и простота руководителя;
- 2) умение замечать положительные и отрицательные реакции на свое поведение;
- 3) трезвая оценка своих способностей и достижений;
- 4) содержание пунктов 1,2;
- 5) содержание пунктов 2,3.

Вопрос 2. Что такое профилактика конфликта?

- 1) проведение медицинских исследований среди подчиненных;
- 2) своевременная помощь работника руководителю в его работе;
- 3) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
- 4) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;
- 5) профессиональная подготовка работника, который продвигается по служебной лестнице.

Вопрос 3. Что должно учитываться при выборе мер по преодолению конфликта?

- 1) экономическая ситуация в стране;
- 2) интересы сторон, находящихся в конфронтации;
- 3) цели организации;
- 4) интересы одной из конфликтующих сторон;
- 5) все вышеназванное.

10. Способы разрешения конфликтов

1.1. Тестовое задание

Вопрос 1. Наличие каких трех факторов предполагает процесс конструктивного общения?

- 1) разногласие, соглашение, интерес;
- 2) восприятие, эмоции, обмен информацией;
- 3) единодушие, простодушие, искренность;
- 4) любознательность, находчивость, обмен мнениями;
- 5) зависимость, скромность, опыт.

Вопрос 2. От каких факторов зависит конструктивное разрешение конфликта?

- 1) открытость и эффективность общения;
- 2) адекватность восприятия конфликта;
- 3) создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;
- 4) готовность к всестороннему обсуждению проблем;
- 5) все вышеназванное.

Вопрос 3. Назовите виды поведения руководителя при решении конфликта.

- 1) сглаживание, решение проблем;
- 2) принуждение, уклонение, компромисс;
- 3) стимулирование, консультирование;
- 4) содержание пунктов 1, 3;
- 5) содержание пунктов 1, 2.

Вопрос 4. Что не входит в такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?

- 1) наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- 2) необходима интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;
- 3) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 4) представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;
- 5) основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;

1.2. Тестовое задание

Вопрос 1. Какова основная задача переговоров?

- 1) усложнить или предотвратить сложившуюся ситуацию;

- 2) составить список вопросов, которые необходимо решить;
- 3) найти такой вариант, который позволил бы оптимизировать возможный результат;
- 4) добиться снижения агрессивности и раздражительности в коллективе;
- 5) решить производственные задачи.

Вопрос 2. Какие существуют основные разновидности переговоров?

- 1) мягкие и жесткие;
- 2) позиционные и рациональные;
- 3) объективные и субъективные;
- 4) прямые и косвенные;
- 5) большие и малые.

Вопрос 3. Какие стадии не включает в себя переговорный процесс?

- 1) выработка общей концепции переговоров;
- 2) подготовка вариантов конкретных решений;
- 3) подготовка к встрече;
- 4) осуществление самих переговоров;
- 5) анализ результатов.

Вопрос 5. В чем заключается интеграционный метод ведения переговоров ?

- 1) формируется представления о возможных доводах, противоположной стороны, подбираются аргументы, необходимые для их опровержения;
- 2) в достижении соглашения в условиях постоянного полного или частичного пересмотра требований в зависимости от появления новых обстоятельств и открытия новых возможностей;
- 3) основной упор делается на имеющиеся точки соприкосновения, возможности получить взаимную выгоду при разумном объединении усилий;
- 4) на основе взглядов партнера разрабатывается рабочий вариант решения проблемы, предлагаемый партнеру для обсуждения;
- 5) партнерам предлагаются для обсуждения предварительно разработанные варианты соглашения, в основе которых лежит представление об оптимальном решении проблемы в комплексе с остальными.

Вопрос 6. Что не нужно делать для выхода из конфликтной ситуации, связанной со скрытыми интересами?

- 1) попытаться обдумать собственные подспудные желания и спросить себя, действительно ли так важно для вас их исполнение;
- 2) необходимо постараться установить, почему другой человек занял такую позицию: иными словами, надо попытаться определить открытые потребности и тайны этого человека;
- 3) поделиться своими заботами в спокойной обстановке и уважительно выслушать оппонента;

- 4) если можно, то надо найти способ открытого обсуждения, то есть предлагается обговорить сложившееся положение с целью поиска решения, устраивающего обоих оппонентов;
- 5) рассмотреть несколько взаимоотношений удовлетворения интересов обоих сторон и подумать о том, каким образом уступить оппоненту в менее важных для вас вопросах, которые существенны для него, и как получить то, что для Вашего оппонента не имеет большого значения, а для Вас представляет насущную необходимость.

Задание 1.3.

Тест: ОСНОВЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТА. КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

1.

Выберите этапы управления конфликтом:

- A) Анализ, прогнозирование, регулирование, разрешение
- B) Эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие, разрешение
- C) Анализ, симптоматика, речевое противодействие, разрешение
- D) Симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение

2.

Выберите принцип профилактики конфликта:

- A) Не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его.
- B) Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- C) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте
- D) Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

3.

К социально-психологическим условиям профилактики конфликта относятся:

- A) Соблюдение баланса ролей, баланс взаимных услуг
- B) Соблюдение баланса взаимозависимостей, баланс ущерба

С) Сбалансированность самооценки и внешней оценки

Д) Все варианты

4.

Какими формами поведения можно предупредить конфликт:

А) Добиваясь взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником

В) Влияя на свое поведение и воздействуя на психику оппонента.

С) Овладевая инициативой в споре

Д) Добиваясь соглашения даже ценой серьезной уступки соперника

5.

Разрешение конфликта – это…:

А) Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта

В) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и

соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;

С) Совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по изменению условий взаимодействия и устранению причин конфликта.

Д) Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты.

6.

Выберите причину затухания конфликта:

А) истощение ресурсов обеих сторон

В) Потеря мотива к борьбе

С) Переориентация мотива

Д) Все варианты

7.

Что из перечисленного НЕ ОТНОСИТСЯ к способу устранения конфликта:

- A) Вмешательство юридического лица для урегулирования конфликта;
- B) Изъятие из конфликта одного из оппонентов
- C) Устранение объекта
- D) Устранение дефицита объекта

8.

Исход конфликта – это...:

- A) Разрешение текущих проблем
- B) Результат борьбы с точки зрения сторон
- C) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами
- D) Прекращение существования конфликта в любой форме

9.

Из сколько этапов состоит Разрешение конфликта:

- A) 4
- B) 5
- C) 6
- D) 8

10.

Какие факторы относятся к стратегии типа «Выигрыш-проигрыш»:

- A) Запугивание в форме угроз; низкие волевые качества,
- B) Адекватен образ конфликтной ситуации; наличие благоприятных условий для конструктивного разрешения проблемы
- C) Неадекватен образ конфликтной ситуации; личность конфликтующих; отсутствия видения других вариантов решения проблем
- D) Предмет конфликта; поддержка конфликтанта в форме подстрекательства со стороны участников социального взаимодействия; конфликтная личность

11. Выберите цель стратегии типа «Выигрыш-выигрыш»:

- A) Достижение взаимовыгодных соглашений

В) Самопожертвование во имя гибели противника

С) Уход от конфликта

Д) Выигрыш за счёт проигрыша оппонента

12.

К недостаткам компромисса относятся:

А) Речевое противодействие, ухудшение отношений

В) Урезанные соглашения, почвы для уловок, ухудшение отношений

С) Почвы для уловок, отделение людей от проблемы

Д) Урезанные соглашения, речевое противодействие, почвы для уловок

Ответы к тесту

1 D

2 A

3 D

4 B

5 C

6 D

7 A

8 B

9 C

10 D

11 A

Задание 1.4.

Тест УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ С УЧАСТИЕМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ

1. Медиация – это...:

А) Процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения, ищут альтернативы и пытаются достичь консенсуса, который бы соответствовал их интересам.

В) Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и

соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;

С) Достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;

Д) Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

2.

Официальным медиатором является:

А) Психологи

В) Юристы

С) Социальные педагоги

Д) Межгосударственные организации

3.

Неофициальным медиатором является:

А) Общественные организации

- В) Представители религиозных организаций
- С) Государственные правовые институты
- Д) Представители правоохранительных органов

4.

Какие типы медиаторов существуют:

- А) Судья, посредник, конфликтант, инициатор, жертва;
- В) Субъект, жертва, подстрекатель, союзник, посредник, организатор;
- С) Третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель
- Д) Судья, арбитр, союзник, организатор

5.

Медиатор типа «наблюдатель»:

- А) Своим присутствием в зоне конфликта смягчает его течение
- В) Организует встречу, но не участвует в обсуждении
- С) Обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта. Но окончательное решение принадлежит оппонентам
- Д) Обладает максимальными возможностями для решения проблемы.

6.

«Нейтральная роль. Обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта. Но окончательное решение принадлежит оппонентам» - определите тип медиатора:

- А) Наблюдатель
- В) Помощник
- С) Арбитр
- Д) Посредник

7.

Из сколько этапов состоит процесс медиации:

A) 4

B)5

C)6

D)8

8.

Какое правило нужно соблюдать при проведении переговоров:

A) Выслушивайте всех по одиночке

B) Отделите «что» от «как»

C) Предупреждайте выпады в адрес оппонента

D) Все варианты

9.

Рекордер – это...:

A) Человек, который. Не обращая внимания на ход диалога, постоянно вмешивается и говорит об одном и том же.

B) Это человек, который записывает ход событий и точки зрения оппонентов так, чтобы те могли их видеть и проверять правильность записи.

C) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

D) Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

10.

«Человек, который. Не обращая внимания на ход диалога, постоянно вмешивается и говорит об одном и том же.» - укажите тип сложного человека:

A) Заевший патефон

B) Ворчливый Билл

C) Качающий головой

D) Отсутствующий

11.

«Говорит много и громко» - укажите тип сложного человека:

А) Отсутствующий

В) Переводчик

С) Крикун

Д) Нападающий

12.

« Выражает свое отрицательное мнение без слов, одним видом.» -укажите тип сложного человека:

А) Заевший патефон

В) Переводчик

С) Шептун

Д) Качающий головой

Ответы к тесту

1 А

2 D

3 В

4 С

5 А

6 D

7 D

8 D

9 В

10А

11 С

12 D

Задание 1.5.

Оцените перечисленные виды влияния с точки зрения «цивилизованности и варварства» и оцените эффективность способов контрвлияния.

Виды психологического влияния и конфликт

Виды влияния	Характеристика оценка цивилизованности варварства	и — Стратегия Противодействия	Оценка эффективности видов контрвлияния
Убеждение			
Внушение			
Манипуляция			
Формирование благосклон- ности			
Просьба			
Игнорирование			
Нападение: - деструктивная критика; - деструктивные Утверждения; - деструктивные Советы			
Принуждение			

Задание 1.6.

УПРАЖНЕНИЕ «СОБАКА ГАРРИ»

Упражнение позволяет осуществлять моделирование ситуации конфликтного взаимодействия. Цель – оценка усвоения студентами форм общения (приёмов взаимодействия, направленных на преодоление конфликта)

В основу положена сокращенная версия **игры под названием «Собака Джона»**, изложенная в книге Пфейффера и Джонса (**Pfeiffer and Jones, 1975**).

У Гарри была пушистая собачка, которую он очень любил. Его подружка тоже ее любила. Когда она предложила за нее Гарри 10 фунтов — все, что у нее было, — он почувствовал, что должен отдать ей собачку. Однако он так тосковал по животному, что на другой день дал своей подружке 20 фунтов и забрал собачку домой. Но подружка, которую звали Мэри, все равно хотела иметь эту собачку, а потому скопила еще 10 фунтов и предложила Гарри 30. Бедный Гарри не любил отказывать, поэтому он оставил ей собачку и взял 30 фунтов. Но к этому времени ему надоела вся эта история, и через пару дней он отправился к Мэри, вручил ей 40 фунтов и попросил собачку назад; на этом история заканчивается.

- Оказался ли кто-нибудь в выигрыше после всех этих манипуляций?
- Если да, то кто именно и насколько?

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный);