

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО НГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)

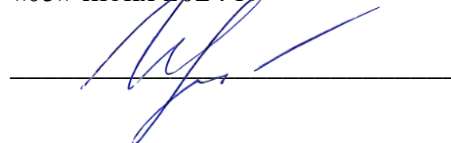
УТВЕРЖДАЮ

Декан

факультета социальной работы и
клинической психологии

Гуляевская Н.В.

«05» июня 2024 г.



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология

Шифр дисциплины: Б1.В.18

Специальность: 37.05.01 Клиническая психология

Форма обучения: очная

Год набора: 2024

Оценочные материалы по дисциплине «Конфликтология» является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы специалитета по специальности 37.05.01 – «Клиническая психология»

Оценочные материалы разработали сотрудники кафедры психиатрии, наркологии, психотерапии и клинической психологии

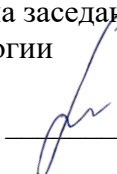
| Фамилия И.О. | Должность | Ученая степень, ученое звание |
|---------------------|------------------|--------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Сарычева Ю.В. | доцент | к.м.н., доцент |
| Гезиджи Д.Х. | преподаватель | - |

Рецензент(ы):

| Фамилия И.О. | Должность | Ученая степень, ученое звание | Кафедра/организация |
|---------------------|------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Ганпанцурова О.Б. | доцент | к.м.н., доцент | Кафедра практической и специальной психологии ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный педагогический университет» |

Оценочные материалы рассмотрены и одобрены на заседании кафедры психиатрии, наркологии, психотерапии и клинической психологии
Протокол № «07» от «05» июня 2024 г.

Зав. кафедрой д.м.н., профессор Овчинников А.А.



Оценочные материалы рассмотрены и одобрены на заседании цикловой методической комиссии по специальности «Клинической психологии» и «Социальная работа».
Протокол № «06» от «31» мая 2024 г.

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
«Конфликтология»**

| № п/п | Контролируемые дидактические единицы дисциплины* | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|--|---|---|
| 1. | Тема 1. Характеристика конфликта как социального феномена. Основные понятия | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 2. | Тема 2. Субъекты и участники конфликта | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 3. | Тема 3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 4. | Тема 4. Три механизма возникновения конфликтов | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 5. | Тема 5. Стратегии поведения личности в конфликте | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 6. | Тема 6. Конфликтные паттерны в транзактном анализе. | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 7. | Тема 7. Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 8. | Тема 8. Технологии управления педагогическими конфликтами | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 9. | Тема 9. Внутриличностный конфликт | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 10. | Тема 10. Технология выработки взаимовыгодных предложений в конфликте | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 11. | Тема 11. Способы управления эмоциональным состоянием через изменение своего поведения в конфликте | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |
| 12. | Тема 12. Способы и техники отстаивания своей позиции в | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 | Устный опрос Ситуационные |

| | | | |
|-----|--------------------------|--|--|
| | переговорном процессе | Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | задачи Вопросы для зачета |
| 13. | Тема 13. Медиация | УК-1, Ум.1, Вл.1, По. 1, УК-1, Ум.2 Вл-2, По. 2, ОПК-6, Ум.3, Вл.3, По. 3 | Устный опрос Ситуационные задачи Вопросы для зачета |

**Итоговый контроль
Зачетные билеты**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Новосибирский государственный медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

(ФГБОУ ВО НГМУ Минздрава России)

Факультет социальной работы и клинической психологии

Кафедра психиатрии, наркологии, психотерапии и клинической психологии

Конфликтология

Билет № 1

1. Вопрос....
2. Вопрос....
3. Ситуационная задача...

Зав. кафедрой

А.А. Овчинников

М.П.

Перечень вопросов для подготовки

1. Понятие о конфликте как научном феномене.
2. Основные понятия конфликтологии.
3. Функции конфликта.
4. Структура конфликта.
5. Динамика конфликта.
6. Определение «участники конфликта».
7. Ранги участников конфликта.
8. Критерии анализа участников конфликта.
9. Группа поддержки.
10. Структура конфликта в виде схемы (Емельянов С.М., 2005).
11. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
12. Типы конфликтных личностей.
13. Типы «трудных» личностей.
14. Основные типы конфликтов.
15. Механизм возникновения случайных конфликтов.
16. Механизмы возникновения неслучайных конфликтов.
17. Типология конфликтов по степени их случайности-неизбежности.
18. Алгоритм разрешения конфликтов.
19. Медиация. Основные понятия.
20. Медиация в медицине.
21. Медиация в бизнесе.
22. Основные стратегии и стили поведения в конфликте. Модель двойной заинтересованности.
23. Характеристика стилей поведения в конфликте.
24. Тактики конфликтного взаимодействия в стратегии соперничества.
25. Основные стратегии и стили поведения в конфликте. Модель двойной заинтересованности.
26. Характеристика стилей поведения в конфликте.
27. Тактики конфликтного взаимодействия в стратегии соперничества.
28. Структура человеческой личности три составляющих.
29. Перекрестные транзакции.
30. Манипуляции.
31. Манипулятор и актуализатор.

32. Убеждение, принуждение, компромисс.
33. Правила убеждения в конфликтном взаимодействии.
34. Образовательное значение конфликта в процессе индивидуализации личности.
35. Образовательный эффект педагогики поддержки в конфликтном взаимодействии «взрослый – ребенок».
36. Определение внутриличностного конфликта. Показатели, типология внутриличностного конфликта.
37. Последствия внутриличностного конфликта.
38. Психологические механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Преодоление внутриличностных конфликтов.
39. Модель «уступки-сближения». Модель «взаимных выгод».
40. Техники изменения состояния. Изменение эмоционального последствия ситуаций.
41. Технологии рационального поведения в конфликте – способы избавления от гнева.
42. Тактики «получить свое» в конфликте. Под пистолетом (Ультиматум).
43. Тактики «получить свое» в конфликте. Позиционная атака.
44. Тактики «получить свое» в конфликте. Плохой парень - хороший парень.
45. Тактики «получить свое» в конфликте. Ложка меда в бочку дегтя.
46. Тактики «получить свое» в конфликте Крайность.
47. Алгоритм, плюсы и минусы мягких переговоров.
48. Алгоритм, плюсы и минусы жестких переговоров.
49. Алгоритм, плюсы и минусы принципиальных переговоров.
50. Ведение переговоров с использованием базовых потребностей (мотиваторов).

Критерии оценки на зачете

- Оценка «**зачтено**» предполагает:
 - знание основных терминов и понятий изученного курса;
 - логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса, при этом использует фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин;
 - показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт;
 - владеет методами и средствами решения практических задач.
- Оценка «**не зачтено**» предполагает:
 - отсутствие знаний основных терминов и понятий курса или наличие большого количества ошибок при интерпретации основных определений;
 - затруднение при ответе на вопросы по основным темам курса и неумение использовать фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин в качестве опоры;
 - отсутствие навыков решения практических задач, опирающихся на базовые теоретические положения курса.

Перечень оценочных средств

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|----------|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Реферат | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов |
| 2 | Устный опрос | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы занятия по дисциплине, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 3 | Ситуационные задачи | Описание проблемной клинической ситуации, позволяющей оценить знания и умения студентов в области диагностической деятельности | Фонд ситуационных задач |

Устный опрос

1. Предмет, объект и задачи дисциплины «Конфликтология».
2. Становление конфликтологии как области научного знания. Утверждение взглядов на социальную и психологическую природу конфликтов, условия их протекания и роль в общественном развитии.
3. Возможности прогнозирования и урегулирования конфликтов.
4. Позитивные и негативные функции конфликтов.
5. Типология конфликтов.
6. Основные элементы конфликта. Характеристика участников конфликта.
7. Типы конфликтных личностей.
8. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
9. Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки.
10. Треугольник Карпмана.
11. Виды манипуляций.
12. Понятие жестких и мягких переговоров.
13. Понятие принципиальных переговоров (гарвардский метод).
14. Конфликтоустойчивость личности, её сущность, характеристики.
15. Медиация. Основные инструменты в медиации.

Критерии оценки результатов текущего опроса

- Оценка **«отлично»** выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный, материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос.
- Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный, материал, грамотно и по существу, отвечающему на вопрос и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов.
- Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками преподавателя.
- Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного, материала и/или допускает существенные ошибки в изложении материала.

Ситуационные задачи

Задача № 1. В небольшом частном магазине работало 8 человек возрастом 20-30 лет. Отношения в коллективе сложились хорошие. Хозяин магазина решил принять на работу родственницу 45 лет с большим стажем работы в торговле на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять, что устанавливать дружеские отношения ни с кем, ни намерена. Она указывала всем, в том числе и директору на недочеты в работе и советовала как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику обо всем, что происходит на работе и советовала ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к новому человеку отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину об ее увольнении. Больших претензий к ней не было. Кроме того хозяин был против увольнений. История происходила в маленьком городе, другую работу сотрудникам найти сложно.

Задача № 2. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений и конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами. Подавляющее большинство людей если и выслушивало ее, то реагировало так: «Подобные грехи бывают в жизни, сейчас Марина – хороший человек». На профессиональное положение и отношения с коллегами и Татьяны и Марины данная информация никак не повлияла, но с тех пор между ними установилась вражда. Кафедра является общеузовской, поэтому, даже работая на одной кафедре, эти преподаватели не сталкиваются друг с другом по работе, поскольку преподают на разных факультетах.

Задача № 3. Светлана Елисеева, жительница г. Владимира и студентка третьего курса ВГПУ, познакомилась с курсантом четвертого курса ВЮИ Романом Тетериным. Светлана и Роман полюбили друг друга. Роман Тетерин предложил Светлане Елисеевой выйти за него замуж. Она согласилась, но сказала, что не может уехать из Владимира к месту его

назначения в г. Ленск (Якутия), поскольку ей нужно закончить институт. Однако после окончания института Светлана не поехала к мужу, а устроилась на работу по специальности во Владимире. Роман Тетерин, приехав в отпуск во Владимир, стал настаивать на том, чтобы Светлана уволилась с работы и уехала с ним. Светлана дорожила местом работы и не хотела уезжать. Роман считал, что если она вышла замуж за сотрудника правоохранительных органов, то обязана следовать за ним к месту его службы и жить вместе с ним. Светлане это не кажется обязательным, она полагает, что можно жить в разных городах и ездить друг к другу во время отпуска.

Задача № 4. Класс тяжело пережил расставание с учителем начальной школы, которая была им как мама, но новый классный руководитель смог расположить ребят к себе. Класс был дружным, несмотря на то, что пришли семь новых учеников. Классный руководитель собирал всех после уроков, ученики рассказывали ему, как провели день, рисовали друг другу открытки, «новенькие» быстро адаптировались.

Ольга Викторовна (новый классный руководитель) вела математику. Все охотно посещали ее уроки, отстающих в классе практически не было. Пришло время оформлять классный уголок в новом кабинете. Придумали название «Бригантина», нарисовали большой корабль, сделали паруса из бархатной бумаги, в общем, шедевр! Путем тайного голосования выбрали лидера класса (старосту).

Через год по семейным обстоятельствам Ольга Викторовна уехала в другой город, вместо нее пришла Светлана Васильевна, по совместительству заместитель директора по воспитательной работе. Знала она класс поверхностно, только тех, кто участвовал в ее спектаклях, концертах и т.д. Светлана Васильевна сразу разделила класс на «костяк», к которому относились те, кто активно проявлял себя в учебе и спорте, и на тех, кто являлся так называемым «примером дурного поведения» – тех, кто бегал на перемене и вовремя не давал домашних заданий.

Классный уголок она сразу разобрала, назвав его «старьем», сама оформила новый, распечатав картинки на цветном принтере, и самостоятельно назначила нового старосту класса. Кроме этого, сняла картину, которая осталась от Ольги Викторовны, картину, которая висела на самом почетном месте. Сначала Светлана Васильевна убрала ее в самый дальний угол, т.к. «картина не вписывается в интерьер».

Но каждый день так называемая «память», словно кровавое пятно в Кентервильском замке, появлялась на старом месте. После этого картина оказалась на свалке заднего двора

школы... Весь класс дружно разнес школьную свалку «в пух и прах» и почетно вернул картину на место.

Через некоторое время класс стал прогуливать классные часы. Ни родительские собрания, ни беседы с директором не дали результатов. На протяжении 10 и 11 класса ученики так и не посещали классные часы за исключением нового года и 25 мая...

Задача № 5. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник А. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей о запрещении использования детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо иных целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника А интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует ликвидации одной из детских площадок, находящихся в ведении муниципалитета. Чиновник А начинает выполнять указание своего начальника. На прием к нему приходит представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки.

Задача № 6. Настя, ученица 11-А класса, претендует на золотую медаль. Эта медаль очень важна для девочки: у небогатой семьи нет денег на курсы и репетиторов, чтобы хорошо подготовиться к поступлению, а медаль дает весьма чувствительные льготы при поступлении в вуз.

На контрольной работе по алгебре Настя сидела на первой парте перед учительским столом. Когда она решала на черновике последнюю, самую трудную задачу, к столу учительницы подошла другая кандидатка на медаль Лиза – дочка одного из преподавателей. Учительница стала диктовать ей вполголоса эту задачу.

Настя покосилась на них и продолжила решать, но тут учительница обратила на нее внимание и, посмотрев на записи в черновике, сказала: «Я не поняла – тебе кто-то разрешал нас слушать?». Учительница забрала у Насти черновик и вернула его на следующем уроке с оценкой «2» за списывание. Настя пошла жаловаться к директору, учителя «вызвали на разговор», но она сказала, что Настя списывала, пока та объясняла непонятно сформулированное задание Лизе. Вызвали и Лизу к директору, та подтвердила слова учителя.

Задача № 7. Данный конфликт начался совсем недавно (меньше двух месяцев назад) в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг.

Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой, как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером.

С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича).

Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне...». Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много. После очередной жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще не умеет включать игры.

Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того, как Ирина покидала рабочее место.

Но после очередной жалобы начальнику она заметила, что Игорь Сергеевич изобразил на лице чуть ли не страдание. Он посочувствовал Елене Андреевне и «вдруг вспомнил», что ведь они взяли секретаря на неполный рабочий день, а значит и платят ей не столько, сколько планировали, а в два раза меньше. Он пообещал найти ещё одного секретаря на оставшуюся часть дня. И хотя для этого пришлось бы дополнительно вкладывать средства в поиск нового сотрудника, он решил добиться разрешения на это своего начальства.

Действительно, вскоре появился ещё один секретарь, и обстановка стала возвращаться в норму.

Задача № 8. Журналист взял интервью у директора фирмы. Вскоре вышла статья, из которой директор узнал о своей деятельности много «нового» (корреспонденту он такого не говорил), возмутился и поехал в редакцию разбираться. На все замечания автор статьи отвечал, что «просто так понял» и ничего сам не сочинял. Возник серьезный конфликт — интервьюер даже хотел подать в суд на газету.

Задача № 9. В период кризиса два отдельно взятых предприятия стали испытывать экономические трудности. Руководители пошли на «непопулярные» меры, но сделали это по-разному. Один директор решил вопрос в приказном порядке, и подчиненные без предварительного уведомления получили зарплату, уменьшенную в два раза. Другой созвал общее собрание, объяснил, что предприятие понесло значительные убытки и вынуждено отправить часть работников в неоплачиваемый отпуск, но при первой же возможности вернет их. При этом положенная заработная плата за уже выполненный объем будет выплачена полностью.

Задача № 10. На момент основания коллектив коммерческой организации состоял из единомышленников. Работа с минимумом ограничений, приветствование инициативы и т.п. — все это способствовало личностному росту сотрудников, приобретению ими новых знаний, умений в профессиональном общении. Хозяин фирмы этому не препятствовал, поскольку «демократические» принципы управления благотворно сказывались и на имидже предприятия, и на его финансовом состоянии.

Со временем фирма из небольшой превратилась в крупную, а молодые люди, стоявшие у ее истоков, сделались профессионалами в своей области. Вопрос — как управлять большой организацией? Потребовались управляющий, первое и второе руководящие звенья.

К этому времени хозяин фирмы отошел от проблем предприятия, поэтому решил привлечь для структурной перестройки близких людей, которым доверял. Увы, они не обладали профессиональными навыками. Итог их работы: в руководстве остались только «свои», пресекалась всякая инициатива, формальности стали неотъемлемой частью в работе и общении сотрудников, конфликтные ситуации возникали из ничего...

Через несколько месяцев предприятие перестало развиваться, из фирмы ушли опытные сотрудники. Затем серьезно снизились прибыли, что, в свою очередь, повлекло за собой

снижение расходов на заработную плату, один за другим стали закрываться перспективные отделы, бизнес оказался «на грани».

Задача № 11. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Задача № 12. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Задача № 13. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Задача № 14. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Задача № 15. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Задача № 16. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача № 17. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача № 18. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача № 19. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача № 20. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача № 21. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача № 22. Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полухулиганской форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача № 23. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»

Задача № 24. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил

данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...».

Задача № 25. Является ли описанная ситуация конфликтом?

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Критерии оценки задач

- Оценка **«отлично»**. Самостоятельно выявлены и описаны все имеющиеся психологические феномены; студент грамотно пользуется терминологией.
- Оценка **«хорошо»**. Выявлено и описано большинство психологических феноменов; студент грамотно пользуется терминологией.
- Оценка **«удовлетворительно»**. Частично выявлены и охарактеризованы психологические феномены; возможны непринципиальные терминологические ошибки.
- Оценка **«неудовлетворительно»**. Не указаны имеющиеся психологические феномены/ошибочно выделены и неверно описаны; незнание терминологии.

Темы рефератов
(докладов, сообщений)
по дисциплине «*Конфликтология*»

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
3. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
4. Причины и факторы конфликтов.
5. Проблема типологии конфликтов.
6. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
7. Динамика межгрупповых конфликтов.
8. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
9. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
10. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
11. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
12. Проблема насилия в конфликтах.
13. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
14. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
15. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.

Критерии оценки реферата

- Оценка **«отлично»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на результаты современных исследований (за последние 5-10 лет), примеры из практики, мнения известных учёных в данной области. Студент в своей работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.
- Оценка **«хорошо»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на результаты современных исследований (за последние 5-10 лет), примеры из практики, мнения известных учёных в данной области.
- Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.
- Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Объем реферата должен быть не менее 20 стр. машинописного текста (аналог – компьютерный текст TimeNewRoman, размер шрифта 14 через полтора интервала), включая титульный лист и список литературы. В списке литературы должно быть указано не менее 10 источников (научных статей и монографий). Цитирование учебной литературы в реферате недопустимо.