**Примерные оценочные материалы, применяемые при проведении**

**промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**«Управление конфликтами»**

При проведении промежуточной аттестации группе студентов (2-4 человека) выдается задание-кейс. Студенты должны «проиграть», проанализировать причины конфликта и предложить варианты решения конфликтной ситуации.

**Задания-кейсы**

1. Два разработчика из команды предлагают разные решения одной задачи. Оба звучат убедительно. Как разрешить их спор и выбрать оптимальный вариант?
2. Телефонный разговор в офисе: «Не слишком ли Вы громко разговариваете по телефону? Почему-то все должны работать, а Вы разговаривать?!» Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
3. Ситуация в офисе:«Вы должны соблюдать правила техники безопасности, в противном случае, возможна авария, и Вы будете жертвой или виновным в том, что может случиться». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
4. Ситуация в семье: «Я не хочу, чтобы ты разбрасывал свои вещи». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
5. Разговор друзей: «Давайте пойдем в кино на ужастик!». Несколько друзей сказали, что не любят ужастики. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
6. Ситуация в офисе:«Почему вы не подготовили отчёт к указанному сроку?». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
7. Ситуация в магазине: «Зачем вы ставите продуктовую корзину по середине зала?». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
8. Ситуация в семье: «Неужели тебе тяжело помыть кружку за собой?». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
9. Ситуация в маршрутке: «Вы мне наступили на ногу, нельзя поаккуратнее?» Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
10. Ситуация в офисе:«В следующий раз не ломитесь, а оставьте документ секретарю!». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
11. Ситуация в магазине: «Вы забрали последний пакет молока, хотя я раньше вас в отдел молочной продукции пришла.». Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
12. Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. В компании ООО «Зент» сотрудники Маркетингового отдела решили подойти к Документационному отделу и обговорить проблему, то что сотрудники Документационного отдела не до выполняют задания, а сотрудникам Маркетингового отдела приходится ходить по 10 раз для исправления и уточнения информации. Документационный отдел, высказал не довольствие и из-за этого происходит словесная перепалка. На крики приходит начальник Документационного отдела.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Во время отпуска Геннадий отдал свою работу и обязанности Алле. Алла никогда не выполняла такую работу, но согласилась, так как для неё это шанс, что её заметят и вероятно повысят зарплату или даже предложат новую должность. Геннадий возвращается на работу после отпуска, и сразу же его встречает не довольный клиент. Выясняется, что данную работу делала Алла, Геннадий решил подойти уточнить, как она рассчитывала и подводила итоги. Алла махнула рукой и сказала, что это твои проблемы.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Владелица сети магазинов Алла в Петербурге приглашает свою подругу Ольгу переехать в Петербург из Тюмени, где та с семьей прожила 15 лет. Устроив переезд, Алла принимает Ольгу на работу в один из магазинов продавцом и бухгалтером. Выйдя на работу, Ольга начинает муштровать продавцов, придираться, уличать в чем-нибудь. Остальные продавцы были недовольны. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
2. У супругов скоро годовщина свадьбы. При обсуждении проведения торжества выясняется, что муж хочет организовать банкет в дорогом ресторане, пригласить большое количество гостей, а жена хочет поехать с супругом в путешествие. Каждый не уступает, стоит на своем. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
3. Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Старший по должности сотрудник дает Ольге срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес Ольге задание, тоже срочное. Женщина объясняет, что уже выполняет срочную работу и не может сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, Ольга отказывает. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет. Он возвращается и принимается кричать, настаивая на своем. Ольга расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание. Такая ситуация время от времени повторяется. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
2. Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
3. Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшаяся с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей.
4. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
5. Вы недовольны работой своего подчиненного, вызываете его к себе, делаете выговор, после чего меняете тему и говорите ему несколько приятных слов. Наблюдая за ним, Вы заметили, что его лицо, стало по началу несколько напряжено, потом быстро повеселело. Он начал шутить, рассказывать анекдоты.
6. В конце разговора Вы поняли, что с выговор, с которого у вас началась беседа был не только не воспринят, но и как бы забыт. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.
7. Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?
8. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Коллектив уже неоднозначно реагируют на сложившуюся ситуацию, требуют повысить им заработную плату. Вас не устраивает сложившая ситуация.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. За менеджером Александром в компании слыла репутация человека, который никогда не берет на себя ответственность и перекладывает свою работу на других. Однажды на рабочем столе менеджера Бориса случайно оказался документ, который по поручению начальника отдела должен был исполнить сотрудник Александр. Между двумя менеджерами Александром и Борисом разгорается конфликт.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Мария высказывает претензии сотруднице Елене по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в ее работе. Елена принимает претензии на свой личный счет, считает, что ее оскорбляют, после чего она обращается к начальнику.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Между Вами и вашим коллегой сложились натянутые отношения. Вы не можете понять этому причины. До этого Вы общались нормально, у вас не возникало конфликтов. Для того чтобы дальше продуктивно работать Вам необходимо наладить отношения.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Кристина и Татьяна давние подруги, практически никогда не ссорились, если и были конфликты, то совсем незначительные. Татьяна купила себе дорогой автомобиль, Кристина не только не порадовалась за подругу, но и высказала ряд неприятных фраз в адрес подруги.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. Родительский комитет решил собраться и подойти к учителю А который во время урока выгоняет из кабинета больше половины класса. Родительский комитет, встречает учителя после урока, на что им учитель А говорит: «подойдите позже, я спешу». Родительский комитет не доволен таким ответом и спускается на 1-ый этаж к Директору школы.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. 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.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. В компании «Х» сотрудница Е. высказывает претензии другой сотруднице А. по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Сотрудница А. принимает высказываемые претензии за оскорбление.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?

1. В больницу на должность старшей медицинской сестры отделения была назначена выпускница факультета ВСО. Ей был назначен оклад, равный окладу опытных старших медицинских сестер, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, молодой специалист всякий раз встречает нежелание сотрудников отвечать ей и ощущает напряжение в отношениях. Она рассказала об этом главной медсестре больницы, и та провела беседу с сотрудниками.

Проанализировать ситуацию и определить, что может привести к конфликту? Что помогло бы ее избежать?