

**Фонд оценочных средств
для проверки сформированности компетенций (части компетенций)
при промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины/практики**

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

направление подготовки (специальность) 37.05.01 Клиническая психология
Направленность (профиль) подготовки: «Нейропсихологическая реабилитация и
коррекционно развивающее обучение»
форма обучения – очная

Универсальная компетенция (УК)-4. (Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия)

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 4.1 (основы устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации, современные средства информационно-коммуникационных технологий):

контрольные вопросы для индивидуального собеседования:

1. Стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии.
2. Конфликт и манипуляции.
3. Методы диагностики «конфликтной» личности.
4. Механизмы психологической защиты – способ выхода из конфликта или его источник.

Критерии оценки при собеседовании определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 4.2 (выражать свои мысли на русском и иностранном языке при деловой коммуникации):

Задача:

В неврологическое отделение ЛПУ поступил больной В. 66 лет, с жалобами на плохое самочувствие, беспокойный сон, снижение аппетита, боли ходу позвоночника, в суставах ног. Из анамнеза известно, что больной имеет высшее техническое образование, работал начальником производства хлопчатобумажного комбината, с 65 лет на пенсии. Девять месяцев назад переехал вместе с женой на постоянное место жительства в город ближе к дочери и сыну. В связи с переездом не работает. По собственному желанию проживают с женой отдельно, дети помогают материально. Из разговора с ним Вы отметили, что больной В. скромный, застенчивый, очень жалостливый, предпочитает дружеские контакты, склонен проявлять эмпатию. Легко становится подозрительным и настороженным в неблагоприятных ситуациях, склонен к уныло-тревожному настроению. Тревожная мнительность касается опасений не реальных, а маловероятных осложнений. Врач, проведя осмотр, назначив препараты, попросила больного М. подойти к ней в кабинет, за направлением на дополнительное обследование. Пациент, не теряя времени, пошел вслед за врачом. Однако, ожидание у кабинета составило более 40 минут. Больной М. начал возмущаться, с раздражением в голосе, войдя в кабинет врача, больной

напомнил о том, что врач попросила его подойти за направлением, час назад. На что врач сказала: «Таких, как вы, у меня куча, не нравится – не ждите». Больной был возмущен высказыванием врача и написал жалобу в департамент здравоохранения, за грубое отношение к больным.

1. Укажите тип конфликта, его формулу. 2. Выделите в структуре конфликта: основу его возникновения, объект, предмет, участников конфликта. 3. Определите микроклимат в группе, рассмотрев этапы развития конфликта. 4. Перечислите функции конфликта, его детерминанты. 5. Определите стратегию выхода из данной ситуации, учитывая личностные характеристики пациента

Критерии оценки при решении ситуационных задач определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту

1. навыки применения специфических и неспецифических методов изучения конфликта
2. навыки работы по урегулированию межличностных конфликтов
3. способами профилактики, предупреждения и разрешения конфликта и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон в команде.

Критерии оценки выполнения практических навыков.

Оценка выполнения практических навыков проводится в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

Критерии оценки выполнения практических навыков зачтено/не зачтено

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 4.3 (составления текстов на русском и иностранном языках, связанных с профессиональной деятельностью; перевода медицинских текстов с иностранного языка на русский; говорения на русском и иностранном языках):

Слушателям предлагается набор ситуаций, которые они должны проанализировать и решить, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Все варианты обсуждаются сначала на внут-ригрупповом уровне, а затем - межгрупповом.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом.

Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе и имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений; один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Критерии оценки при решении ситуационных задач определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

Универсальная компетенция (УК)-5. (Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия)

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 5.1 (основные категории философии, законы исторического развития,

основы межкультурной коммуникации; основные концепции взаимодействия людей в организации):

контрольные вопросы для индивидуального собеседования:

1. Семейные конфликты.
2. Конфликты между руководителями и подчиненными.
3. Конфликты в условиях учебной деятельности.
4. Инновационные конфликты.
5. Межгрупповые конфликты.

Критерии оценки при собеседовании определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 5.2 (грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей):

Задача:

Больная С., (1933 года рождения, по характеру общительна, скучает, когда остается одна. По обыкновению берет пример со своих более сильных по характеру друзей, требовательна к окружающим, настойчивая в принятии решений, живет одна. Имеет взрослых детей и внуков, проживающих отдельно). Больная С. после выписки из больницы, была направлена на прием к участковому терапевту. Взяв талон, где было указано время приема, пациентка пришла вовремя. Не дождавшись у кабинета врача, в течение часа своего вызова, больная С. заметила, что врач периодически заводит пациентов в кабинет без очереди. На вопрос пациентки, обращенный к врачу, - «почему он принимает пациентов без очереди?», врач ответил, «что он вправе оказывать этим пациентам платные медицинские услуги, без очереди, т.к. они заплатили за прием, а те, кто записан на прием в порядке оказания бесплатных медицинских услуг, пусть ждут, когда их вызовут». Возмущенная пациентка поднялась в кабинет к главному врачу и высказала свое недовольство по поводу сложившейся ситуации. Главный врач объяснил, что поликлиника может оказывать платные медицинские услуги и прием платных пациентов осуществляется вне очереди. Больная С. вернулась к кабинету врача. Однако, так и не дождавшись своей очереди, больная С. ушла из поликлиники, написав жалобу в администрацию.

1. Определите тип конфликта 2. Представьте формулу конфликта 3. Укажите, что на Ваш взгляд является субъективными причинами конфликта? 4. определите предмет, мотивы, конфликта. 5. Представь образ конфликтной ситуации 6. Определите стратегию выхода из данной ситуации, учитывая личностные характеристика пациента

Критерии оценки при решении ситуационных задач определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту

1. навыки применения специфических и неспецифических методов изучения конфликта
2. навыки работы по урегулированию межличностных конфликтов
3. способами профилактики, предупреждения и разрешения конфликта и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон в команде.

Критерии оценки выполнения практических навыков.

Оценка выполнения практических навыков проводится в соответствии с балльно-рейтинговой системой.

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне ИУК 5.3 (продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия):

Ситуация . «Конфликт в организации»

Цель занятия

Развитие у слушателей навыков анализа конфликтов в организации и формирование умения принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап

Проговорить со слушателями основные вопросы темы: «понятие конфликтов в организации», «классификация конфликтов в организации», «причины конфликтов в организации», «управление конфликтами в организации».

В ходе занятия

После обсуждения основных понятий все участники занятия делятся на игровые группы по 3-5 чел., все группы получают одинаковое задание, предусматривающее анализ конкретных ситуаций.

На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения подводятся итоги.

Вариант 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но по виду неплохо отдохнувшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ...

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Вариант 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили нескольких лучших сотрудников на поощрение. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия - Васильев, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, но грамоту и премию по неизвестным для вас причинам ему не вручили.

Критерии оценки при решении ситуационных задач определяется в соответствии с балльно-рейтинговой системой.