

**ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МЕДИКО-ПРИРОДНИЧИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
МЕДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ
Спеціальність 053 «Психологія» С4 «Психологія»**

**Навчальна дисципліна
Конфліктологія**

**Атестація самостійної роботи
Ситуаційні завдання з проблемним змістом (кейси)**

***Інструкція:** Уважно прочитайте зміст психологічних завдань та виберіть тільки 3 завдання (які найбільше Вам сподобалися). Оберіть правильний варіант рішення до кожного завдання, поясніть його доцільність.*

Залежно від якості виконання, завдання оцінюється від 0 - 15 балів (1 кейс х 5б.) за умови правильного рішення та аргументованого пояснення доцільності його вибору з психологічної точки зору.

Завдання №1

Під час ділової наради відбувається обговорення власного проекту Вашим підлеглим К. У ході дискусії Ви, як керівник, робите зауваження з приводу певних питань, які стосуються проекту, але підлеглий не сприймає їх, він стає дратівливим, «виходить з себе», розмовляє самовпевнено і грубо. Така поведінка підриває Ваш авторитет, адже на нараді присутні всі співробітники ввіреного Вам підрозділу. Що Ви зробите? Опишіть свої дії.

Завдання №2

Ваш безпосередній керівник, оминаючи Вас, дає термінове завдання Вашому підлеглому, який вже має над чим працювати, оскільки виконує Ваше розпорядження. Ви, як начальник і Ваше вище керівництво вважаєте свої доручення невідкладними. Якими будуть Ваші дії?

Завдання №3

Молода дівчина (22 роки), яка тільки закінчила університет, має зустрітися з керівником фірми з приводу її працевлаштування. Дівчина дуже зацікавлена отримати робоче місце саме у цій фірмі. Опишіть деталі її іміджу і поведінки на момент зустрічі з керівником (як має бути).

Завдання №4

Ви отримали одночасно два термінових завдання: від безпосереднього і вищого керівництва. Часу для узгодження термінів виконання завдань немає, необхідно починати роботу. Що Ви зробите в першу чергу, а що потім? Поясніть свою відповідь.

Завдання №5

Керівник, який перебуває в его-стані «Батько» говорить підлеглому наступне: «Ви знову все наплутали, Вам нічого не можна доручити, цей звіт треба переробити!».

Уявіть та проаналізуйте можливі варіанти відповіді підлеглого, який входить у різні его-стани: «Батько», «Дитина», «Дорослий» та опишіть можливі наслідки для нього (підлеглого).

Завдання №6

Між двома співробітниками виникла конфліктна ситуація, яка заважає їм ефективно працювати. Кожний з них окремо звертався до керівника з проханнями допомогти у вирішенні конфлікту та підтримати його позицію. Як правильно вчинити керівникові?

Завдання №7

Під час ділової бесіди, що скоро відбудеться, Вам необхідно переконати керівника прийняти і схвалити Ваш підхід до вирішення певного виробничого питання. Які невербальні засоби спілкування Ви маєте використати під час бесіди, щоб отримати бажаний результат?

Завдання №8

У найбільш напружений період роботи відділу, який працював над завершенням виробничого завдання було порушено трудову дисципліну, в наслідок чого робота була виконана без належної якості. Керівник не знає хто зі співробітників завинив, але знайти і покарати його треба. Яким має бути алгоритм його дій?

Завдання №9

Як співробітника фірми, Вас запросили на її презентацію, під час якої керівник доручив «опікати і розважати» осіб, від яких залежить подальший розвиток і успіх вашої організації, але Ви з ними особисто не знайомі. Який Ви розпочнете бесіду? Опишіть варіант правильної поведінки співробітника у заданій ситуації.

Завдання №10

У вас є можливість обрати собі заступника. Є декілька претендентів, які мають такі особливості:

- перший претендент прагне налагодити доброзичливі та товариські взаємовідносини між співробітниками; створити на роботі атмосферу взаємної довіри, вважає, що краще уникати конфліктних ситуацій;
- другий претендент часто в інтересах справи іде на загострення відносин «незважаючи на особи», відрізняється високим почуттям відповідальності за доручену справу;
- третій претендент є відповідальною людиною, він намагається завжди дотримуватися посадових обов'язків, вимогливий до себе та інших;
- четвертий претендент відрізняється наполегливістю, він завжди зосереджений на досягненні своєї мети, доводить справу до кінця, має власну думку.

Аргументуйте свій вибір.

Завдання №11

Керівництво підприємства доручило Вам очолити команду, яка буде представляти вашу організацію на майбутніх переговорах з конкурентами. Вам належить обрати стратегію поведінки і методи проведення переговорів. Конкуренти менше за вас зацікавлені у компромісному рішенні. У них є позиційні переваги, крім того, вони не готові йти на поступки. У той же час керівником їх команди є педантична, самовпевнена людина, яка не схильна перебільшувати свої запити. Опишіть стратегію поведінки своєї команди і метод ведення переговорів, яким буде надано перевагу. Поясніть логіку свого вибору.

Завдання №12

Як має поводитися керівник, який спілкується із співробітниками у неформальній обстановці під час відпочинку? Він може:

- вести розмови на теми ділових та професійних інтересів;
- задавати тон бесіди, уточнювати думки щодо суперечливих питань, прагнути переконати інших у власних поглядах;
- розділяти загальну тему ділової розмови, але не нав'язувати свої думки, не виділятися своєю активністю, уважно слухати співрозмовників;
- намагатися не говорити про справи та роботу, бути посередником у спілкуванні, невимушеним і уважним до інших.

Зробіть вибір, поясніть його доречність у даній ситуації.

Завдання №13

Ваш підлеглий вдруге не виконує завдання у призначений термін, хоча раніше обіцяв, що подібного більше не повториться. Як правильно відреагувати на таку поведінку керівнику?

Завдання №14

У трудовий колектив, де є конфлікт між двома угрупованнями з приводу впровадження інновацій, прийшов новий керівник, запрошений з іншого підприємства. Яким чином, на Вашу думку, йому краще діяти, щоб нормалізувати психологічний мікроклімат у колективі?

Завдання 15

Визначте психологічний тип співрозмовника і опишіть методи активізації його уваги.

Такі люди слухають розумом і лише те, що хочуть почути. Вони відкидають все зайве, часто нехтують емоційним і невербальним аспектами поведінки співрозмовника. Сприймають інформацію вибірково, піклуються про те, щоб почуте не порушило їх внутрішньої рівноваги. Властивістю таких людей є і наступна – вони можуть упускати глибокий зміст почутої інформації.