**Дисциплина: «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».**

Группа 13.

Дата: 19.06.2020

Урок – 58

Вид урока: практическое занятие.

Тип урока: формирование и совершенствование умений и навыков.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Межличностные конфликты и пути их разрешения».**

**Цели занятия:**

**Образовательная:**

- проработать, закрепить теоретический материал о конфликте, его видах, структуре.

- формировать умение анализировать конфликтные ситуации.

- находить альтернативы для разрешения конфликтов.

**Воспитательная:** воспитание умения формулировать проблему и предлагать пути её решения, умения работать в команде, способствовать повышению грамотности устной  речи.

**Развивающая:**

**-**  развитие самостоятельности, дифференцированного подхода к заданиям, умения принимать решения, развитие навыков коррекции собственной деятельности.

**Обучающиеся должны знать:**

- определения: «конфликт», «конфликтогенность»;

- классификацию конфликтов;

- способы реагирования в конфликтных ситуациях;

- способы выхода из конфликтов;

- видеть позитивные стороны личности собеседника, оппонента.

**Обучающиеся должны уметь:**

- определять вид конфликта по предложенной ситуации или визуальному образу;

- находить альтернативные решения;

- давать достойный ответ на эмоционально отрицательно окрашенные реплики.

**Список литературы**

1. Г.М.Шеламова. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач.проф.образования; Учеб. Пособие для сред. Проф. Образования. 3-е изд., доп. – М, Издательский центр «Академия», 2004. – 160 с.

**Интернет-ресурсы:**

2. Электронные книги по деловому общению и этикету [http://www.aup.ru/books/i015.htm](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.aup.ru%2Fbooks%2Fi015.htm)

3.Федеральный образовательный портал: экономика, социология, менеджмент [www.ecsocman.edu.ru](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.ecsocman.edu.ru).

4. Деловой этикет.

http://www.collreferat.com/

5. [http://www.aup.ru/books/m161/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.aup.ru%2Fbooks%2Fm161%2F) - электронная версия книги «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

**Порядок выполнения работы:**

1. Выполнить задания практической работы, письменно.

2.Готовую оформленную работу прислать на электронную почту [sergmary88@mail.ru](mailto:sergmary88@mail.ru) . Ответы можно оформлять печатным текстовым файлом либо выполнять письменно в тетради и отправлять фото работы. Вопросы, возникающие в ходе выполнения работы, можно задать, отправив на почту [sergmary88@mail.ru](mailto:sergmary88@mail.ru)

**Урок 58. Практическая работа.**

**Тема: «Межличностные конфликты и пути их разрешения».**

**Задание 1.** **Тест «Не слишком ли Вы агрессивны?»** В ответе нужно выбрать наиболее приемлемый для вас вариант. Подсчитать баллы по таблице обработки результатов.

1.  Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного конфликта?

а)  Всегда.

б)  Иногда.

в)  Никогда.

2.  Как вы ведете себя в критической ситуации?

а)  Внутренне кипите.

б)  Сохраняете полное спокойствие.

в)  Теряете самообладание.

3.  Каким считают Вас коллеги (знакомые)?

а)  Самоуверенным и завистливым.

б)  Дружелюбным.

в)  Спокойным и независимым.

4.   Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?

а) Примите се с некоторыми опасениями.

б)  Согласитесь без колебаний.

в)  Откажитесь от нее ради собственного спокойствия.

5.   Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?

а)  Выдадите ему «по первое число».

б)  Заставите вернуть.

в)  Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

6.   Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулась с работы позже обычного?

а)  Что это тебя так задержало?

б)  Где ты торчишь допоздна?

в)  Я уже начал(а) волноваться?

7.   Как бы Вы вели себя за рулем автомобиля, если бы он у Вас был?

а)  Старались бы обогнать машину, которая показала Вам «хвост».

б)  Вам было бы все равно, сколько автомобилей Вас обошло.

в) Помчались бы с такой скоростью, чтобы никто Вас не догнал.

8.  Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?

а)  Сбалансированными.

б)  Легкомысленными.

в)  Крайне жесткими.

9.  Что Вы предпринимаете, если не все удается?

а)  Пытаетесь свалить вину на другого.

б)  Смиряетесь.

в)  Становитесь впредь осторожнее.

10.  Как Вы отреагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

а)   Особая распущенность должна быть наказана.

б)   Надо создать для молодежи условия организованного отдыха.

в)    И почему эта проблема так всех волнует?

11.  Что Вы ощущаете, если то, к чему Вы так сильно стремились, или то, чем хотели обладать, досталось другому?

а)  И зачем я только нервы тратил(а)?

б)  Видно, этот другой удачливей меня.

в)  Может быть, мне это удастся в другой раз.

12. Как Вы смотрите страшный фильм?

а)  Боитесь.

б)  Скучаете.

в)  Получаете искреннее удовольствие.

13.  Если из-за дорожной пробки Вы опаздываете на важное собрание, совещание, Вы:

а)  Будете нервничать во время совещания из-за опоздания.

б)  Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.

в)  Искренне огорчитесь.

14.  Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?

а)   Обязательно стараетесь выиграть.

б)   Цените удовольствие почувствовать себя участником соревнования.

в)  Очень сердитесь, если проигрываете.

15.   Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?

а)  Стерпите, избегая скандала.

б)  Вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание.

в)   Отправитесь с жалобой к директору ресторана.

16. Как Вы себя поведете, если Ваших сестренку или братишку обидели в школе?

а)   Поговорите с учителем.

б)   Устроите скандал родителям малолетних преступников.

в)   Посоветуете ребенку самому дать сдачи.

17.   Какой, по-вашему, Вы человек?

а)  Средний.

б)  Самоуверенный.

в)   Пробивной.

18.  Что Вы ответите человеку, более молодому по отношению к Вам, с которым столкнулись в дверях, если он начал извиняться перед Вами?

а) Простите, это моя вина.

б) Ничего, пустяки.

в)  А повнимательнее Вы быть не можете?!

19. Как Вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?

а)  Когда же, наконец, будут применены конкретные меры к тем, кто

позорит современную молодежь?

б)  Надо бы внести телесное наказание.

в)  Нельзя все валить на молодежь.

20.  Представьте себе, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное Вы предпочитаете?

а)  Тигра или леопарда.

б)  Домашнюю кошку.

в)  Медведя.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № вопроса | Варианты ответов | | |
| А | Б | В |
| 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 2 | 3 | 1 |
| 7 | 2 | 1 | 3 |
| 8 | 2 | 1 | 3 |
| 9 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | 3 | 1 | 2 |
| 11 | 1 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 1 | 2 |
| 13 | 1 | 2 | 3 |
| 14 | 2 | 1 | 3 |
| 15 | 1 | 2 | 3 |
| 16 | 1 | 3 | 2 |
| 17 | 1 | 2 | 3 |
| 18 | 1 | 2 | 3 |
| 19 | 2 | 3 | 1 |
| 20 | 3 | 1 | 2 |

36—44 балла. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

45 и более баллов. Вы излишне агрессивны, при этом нередко оказываетесь неуравновешенным и чрезмерно жестким к другим людям. Вы надеетесь добиться успеха в жизни, рассчитывая на собственные методы и жертвуя интересами окружающих. Поэтому Вас не удивляет неприязнь окружающих, но зато при малейшей возможности Вы стараетесь их за это наказать.

35 и менее баллов. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. Но все же побольше решительности Вам не помешает.

Если по семи и более вопросам Вы набрали по три балла и менее чем по семи вопросам — по одному баллу, то взрывы Вашей агрессивности носят скорее разрушительный характер, чем конструктивный. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне можно бы избежать.

Если по семи и более вопросам Вы получите по одному баллу и менее чем но семи вопросам — по три балла, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам тоже не присуши вспышки агрессивности, но Вы подавляете их уж слишком тщательно.

**Задание 2 (письменно). Прочитайте ситуацию и придумайте как можно больше способов разрешения конфликта.**

1.Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразие».

2.Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

3. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия.

**Задание 3 (письменно).**Известно, что часто бестактные просьбы могут спровоцировать конфликт ,недопонимание, вызвать антипатию в коллективе, в деловой профессиональной обстановке. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)