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

Группа 13.

Дата: 25.06.2020

Урок – 62.

Вид урока: практическое занятие.

Тип урока: формирование и совершенствование умений и навыков.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач)».**

**Цели занятия:**

**Образовательная:**

- закрепление знаний обучающихся о сущности конфликта,

- развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

**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:**

- понятие «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта»;

- необходимые и достаточные условия конфликта;

- способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Обучающиеся должны уметь:**

- определять какая стратегия использована в решении конфликта;

- находить альтернативные решения и применять все стратегии решения конфликтных ситуаций на практике.

**Порядок выполнения работы:**

1.В задании 1 необходимо прочитать ситуационную задачу и ответить (письменно) на вопросы приведенные после задачи.

2. В задании 2 необходимо ответить на вопросы контрольного теста.

3.Готовую оформленную работу прислать на электронную почту 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

**Рекомендованная литература:**

1.Анцупов, А. Я. Методологические основы конфликтологии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2005.

2.Шеламова Г.М.Деловая культура и психология общения. Москва 2004 стр. 90-94.

**Урок 62. Практическая работа. Тема: «Конфликтные ситуации».**

**(Решение ситуационных задач).**

**Задание 1. Ниже приведена конфликтная ситуация. Прочитайте ее и ответьте (письменно) на вопросы в конце.**

**Ситуация:** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

**Вопросы:**

1. В чем причина конфликта?
2. Кто является участниками конфликта?
3. Как можно решить этот конфликт, используя разные стратегии поведения в конфликтной ситуации?
4. Как можно предотвратить развитие конфликтной ситуации?

**Задание 2. Ответьте на вопросы контрольного теста.**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

**1. Конфликт – это:**

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

**2. Противоборство – это:**

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

**3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**4. Конфликтная ситуация – это:**

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

**5. Причина конфликта – это:**

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

**6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:**

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

**7. Образ конфликтной ситуации – это:**

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**8. Инцидент – это:**

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

**9. Стороны конфликта – это:**

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?**

а) межличностному бурному и быстротекущему;

б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому;

г) острому и длительному;

д) деструктивному.