**Практическое занятие по теме**

«Анализ типичных конфликтных ситуаций между обьектами труда.Моделирование и решение заданных производственных конфликтных ситуаций.»

***Цели занятия:***

Образовательная:

1. Проработать, закрепить теоретический материал о конфликте, его видах, структуре.
2. Формировать умение анализировать конфликтные ситуации.
3. Находить альтернативы для разрешения конфликтов.
4. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.
5. Воспитательная: воспитание умения формулировать проблему и предлагать пути её решения, умения работать в команде, способствовать повышению грамотности устной  речи.
6. Развивающая: развитие самостоятельности, дифференцированного подхода к заданиям, умения принимать решения, развитие навыков коррекции собственной деятельности.

**Порядок проведения занятия**

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа

конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать

управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия

студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными

ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце

каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по

разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми,

обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как

«конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Оба задания необходимо сдать на кафедру за две недели до экзамен

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа

конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать

управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия

студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными

ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце

каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по

разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми,

обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как

«конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Оба задания необходимо сдать на кафедру за две недели до экзамена

Основная часть. А) Диагностика. Анкета «Конфликтная ли вы личность» 1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция

? 1) не принимаю участия;

2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;

3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?

1) нет;

2) только если имею для этого веские основания;

3) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

1) только в шутку и то если это люди необидчивые;

2) лишь по принципиальным вопросам;

3) споры - моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;

3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?

1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

2) молча возьму солонку;

3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу …

1) с возмущением посмотрю на обидчика;

2) сухо без эмоций сделаю замечание;

3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

1) промолчу;

2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

3) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?

1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

**Ключ:** 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Группа разбивается на три психологических типа. 22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица. 12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение. До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

**Рассказ психолога.**

Считается, что не может конфликт возникнуть на «пустом месте» или, иначе говоря, «нет дыма без огня». Но в любом конфликте всегда есть инициатор, который высказывает необходимую, ортодоксальную мысль, и оппонент, выразивший свое несогласие нет. Несогласие кого – то с кем – то является первой искрой конфликта. В дальнейшем все будет зависеть от поведения оппонента. Если он и дальше будет доказывать обратное – инициатор вынужден искать доказательства своей правоты. Естественно, что сами участники конфликта могут избрать самые различные стратегии поведения. Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации. Рассмотрим несколько стратегий в конфликтных ситуациях. 1. Сотрудничество, направленное на поиск решения, которое удовлетворило бы интересы всех сторон; 2. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки; 3. Избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая еѐ, не уступая своего, но и не настаивая на своем; 4. Приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступать своими интересами. Рассмотренные многообразные исходы конфликтов: сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление, по разному влияют как на самочувствие и настроение участников, так и на устойчивость их отношений. - Какие исходы, по вашему мнению, наиболее продуктивны для сохранения отношений с противоположной стороной? Более благоприятны исходы «сглаживания и компромисса. Сглаживание снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения. Ситуация. Попытаемся применить каждый из исходов к одной ситуации. Представим, что с утра в классной комнате собирается класс. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него. Она продолжает кричать, хотя понимает, что еѐ причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки: • Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение); • «Сама дура» (ответное обвинение); • Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет); • Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в кабинет после первого урока (отвлечение внимания); • Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться (компромисс) Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта. В) Упражнение «Метод групповой оценки» Педагог-психолог обсуждает с подростками, какие качества человека

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа

конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать

управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия

студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными

ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце

каждой задачи.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по

разделу «Теоретические основы конфликтологии».

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми,

обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как

«конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Оба задания необходимо сдать на кафедру за две недели до экзамен

**Подготовительный этап.**

 За одну-две недели студенты получили установку на проведение практического занятия в форме анализа конкретных ситуаций. Им были даны указания для самостоятельного изучения литературы и уяснения основных вопросов темы: «понятие конфликтов в организации»; «классификация конфликтов в организации»; «причины конфликтов в организации»; «управление конфликтами в организации»; «моделирование и решение заданных производственных конфликтных ситуаций».

**Ход занятия.**

 Ниже представлены одинаковые задания, предусматривающие анализ конкретных ситуаций. Необходимо в письменной форме изложить вариант анализа данной ситуации.

**Ситуация 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 отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. 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?

**Ситуация 2**

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.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретилась вам, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

**Ситуация 3**

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.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

**4. Подведение итогов;**

Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полнее справедливо и в отношениях конфликта. Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости. Алгоритм управления конфликтом, предложенный (Н.И. Шевандриным).

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать, для начала, время для разрешения конфликта, когда вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии;

2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием;

3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.

4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу.

5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите;

6. Держать инициативу за собой, диктуя эмоции(в том числе и спокойствие); 7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемных пропорциях, в которых они изложены противником.