

Практическое занятие по теме: «Стратегии поведения в конфликтах».

Ход работы.

1. Изучить варианты стратегий поведения в конфликтах.
2. Выполнить тестовое задание.

Тест № 1 «Стратегия поведения в конфликте»

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Инструкция. Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

- «совсем не согласен» — 1 балл;
- «не согласен» — 2 балла;
- «скорее согласен» — 3 балла;
- «согласен» — 4 балла;
- «полностью согласен» — 5 баллов.

Опросник.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.

8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.

9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.

10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.

11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.

12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.

13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.

14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.

15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов.

Стратегия поведения	Номера утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Дать краткую характеристику стратегии поведения, набравшую больше всего баллов.

Сканы или фото выполненной работы присылать на электронную почту по адресу bikovas@yandex.ru до 23.03.2020

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине «Основы деловой культуры»

Тестовое задание для дифференцированного зачета: внимательно прочитайте вопросы и выберите вариант ответа (один или несколько). В вопросах № 11, 12, 13, 18, 21 – соотнесите понятие и его определение (например, 1 - Б, 2 – В, 3 – А). Выбранный вариант ответа занесите в бланк ответов.

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- А) образование;
- Б) социальный статус;
- В) внешний вид;
- Г) манера поведения;
- Д) все ответы верны.

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?» Ответ поясните.

- А) да;
- Б) нет.

3. Кем был впервые введен термин «этика»?

- А) Цицероном;
- Б) Архимедом;
- В) Аристотелем;
- Г) Сократом.

4. Этикет – это

- А) наука о морали;
- Б) манера поведения;
- В) общая культура.

5. Предупредительность – это

- А) галантность по отношению к дамам;
- Б) подобострастность;
- В) умение оказать небольшую услугу;
- Г) льстивость;
- Д) приветливость по отношению к старшему;
- Е) умение вовремя сгладить неловкость.

6. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах?

- А) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» - сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- Б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо было лучше посмотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться.

7. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету?

- А) делайте все вовремя;
- Б) громко не смейтесь;
- В) сдерживайте свое раздражение;
- Г) не болтайте лишнего;
- Д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- Е) думайте о других, а не только о себе;
- Ж) не будьте неряшливы;
- З) одевайтесь как положено;
- И) говорите и пишите хорошим языком.

8. Согласны ли вы с определением:

Общение – сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- А) да;
- Б) нет.

9. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- А) императивное;
- Б) интерактивное;
- В) манипулятивное;
- Г) перцептивное;
- Д) диалогическое;
- Е) все ответы верны;
- Ж) все ответы неверны.

10. К видам общения относятся:

- А) «контакт масок»;
- Б) вербальное общение;
- В) ролевое общение;
- Г) деловое общение;
- Д) невербальное общение;
- Е) светское общение;
- Ж) все ответы верны;
- З) все ответы неверны.

11. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

- А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
- Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

12. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

- А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логично мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
- Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указывающий перст».
- В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

13. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- А) от личных особенностей говорящего;
- Б) от отношения говорящего к слушающему;
- В) от ситуации, в которой протекает общение;
- Г) от отношения слушающего к говорящему;
- Д) от личных особенностей слушающего;
- Е) все позиции верны;
- Ж) все позиции неверны.

14. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

- 1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание;
- 2. Динамическая характеристика психологической деятельности;

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

15. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности – это:

- А) характер;
- Б) темперамент.

16. В течение жизни у человека могут изменяться:

- А) черты характера;
- Б) темперамент;
- В) все ответы верны;
- Г) все ответы неверны.

17. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий – это:

- А) темперамент;
- Б) характер;
- В) воля.

18. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

- 1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
- 2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.
- 3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.
- 4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
- 5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь.

19. Человек появляется свет:

- А) с общими способностями;
- Б) с задатками;
- В) со специальными способностями.

20. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- А) одаренностью;
- Б) талантливостью.

21. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.

- 1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
- 2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
- 3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека.
- 4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.

22. Проявление эмоций зависит:

- А) от воспитания;
- Б) от темперамента;
- В) от привычек;
- Г) от принятых правил приличия;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

Бланк ответов

Выполнил студент(ка) _____ группа № _____

(Ф. И. студента)

№ вопроса	Вариант ответа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	

Заполненный бланк ответов в виде скана или фото выслать на электронную почту по адресу bikovas@yandex.ru до 12.00 20.03.2020