

Бобровская Анжелика Николаевна

доцент кафедры «Туризм и сервис»

Волгоградский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»

г. Волгоград, Волгоградская область

**МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ  
«ВНИМАНИЕ: КОНФЛИКТ!» СРЕДИ СТУДЕНТОВ СЕРВИСНЫХ  
СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ В РАМКАХ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ»**

**Тема занятия:** «Психология конфликта и способы его разрешения»

**Вид обучающего занятия:** практическое занятие

**Форма занятия:** групповая (деловая игра)

**Продолжительность занятия:** 2 академических часа

**Специальность участников игры:** 100100.62 «Сервис»

**Количество участников:** от 16 до 24 человек

**Цель занятия:** развитие у студентов навыков моделирования, психологического анализа конфликтных ситуаций, формирование эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

**Задачи:** – закрепление знаний по пройденным темам;

– расширение репертуара поведения в конфликтных ситуациях;

– формирование умений работать сообща, в команде.

**Оборудование:**

– четыре сигнальные карточки красного и зеленого цвета (по числу команд), бэйджики для капитанов, магниты для доски;

– индивидуальные бланки – задания для членов команд и капитанов;

- психологические задачи;
- мультимедийные средства (для демонстрации презентационных материалов).

**Правила игры** (вывешиваются на доску с помощью магнитов):

1. Поддерживать дисциплину в своей команде.
2. Работать дружно, активно, сообща.
3. Не перебивать соперников.
4. Придерживаться регламента.
5. Хочешь ответить – подними сигнальную карточку зеленого цвета, дополнить – красного цвета.

*Внимание!* За каждое нарушение правила с команды снимается 0,5 очка.

### ***Ход игры***

**1. Вступительная часть.** Студенты разбиваются на четыре команды и выбирают капитанов. Преподаватель оглашает правила игры и предлагает командам принять участие в семи конкурсах. За каждый конкурс команде начисляется определенное количество баллов (очков). По окончании каждого конкурса итоговые командные баллы заносятся преподавателем в заранее подготовленную таблицу на доске.

### **2. Основная часть**

I конкурс – «Разминка»

*Задание:* быстро и правильно (в устной форме) ответить на предложенные преподавателем теоретические вопросы.

*Оценивание:* за каждый правильный ответ – 1 балл, дополнение – 0,5 баллов.

Примерные вопросы к конкурсу «Разминка»:

1. Дайте определение конфликта.
2. Какие виды конфликтов вы знаете?
3. Что такое инцидент?

4. Какая форма протекания инцидента основана на несходстве во мнениях и взглядах, имеющих для субъектов личностный смысл?
5. Назовите два основных пути разрешения конфликта.
6. Какой способ разрешения конфликта основан на предъявлении решительного требования с угрозой применения?
7. Какая стратегия поведения в конфликте основана на стремлении добиться своих интересов в ущерб интересам другого человека?
8. Какой вид конфликта имеет следующие особенности: латентность и необычность с точки зрения структуры?
9. Перечислите личностные качества людей конфликтного типа личности.
10. Назовите конструктивные последствия конфликтов.

#### II конкурс – «Лучший теоретик»

*Задание:* каждой команде предлагается сформулировать и задать друг другу по одному теоретическому вопросу по теме: «Психология конфликта и способы его разрешения».

*Оценивание:* за каждый правильный ответ команда получает 1 балл, за дополнение – 0,5 балла.

#### III конкурс – «Домашнее задание»

*Задание:* члены каждой команды представляют материалы (домашние заготовки) в виде презентации на тему: «Основные модели поведения личности в конфликте». Распределение моделей поведения (деструктивная, манипулятивная, конструктивная и конформистская) конфликтных личностей должно быть организовано на предыдущем практическом занятии.

*Оценивание:* максимальное количество баллов – 10 баллов (2 балла – за раскрытие основного содержания рассматриваемой модели, 2 балла – за точную передачу характерных невербальных проявлений, 2 балла – за четкость

изложения информации, 2 балла – за оригинальность, 2 балла – за ответы на вопросы).

#### IV конкурс – «Конкурс капитанов»

*Задание:* капитанам каждой команды предлагается вставить пропущенные слова в определение термина «конфликтология» и содержание текста, представляющим собой перечисление источников конфликтологических знаний.

*Оценивание:* максимальное количество баллов – 8 баллов (1 балл за каждое правильно вписанное слово).

#### V конкурс – «Лучший практик»

*Задание:* каждой команде раздаются индивидуальные бланки – задания для заполнения. Участники должны определить по предложенному описанию способ разрешения конфликтной ситуации (юмор, признание достоинств, третейский суд, компромисс, ультиматум, анализ, разрыв связи и уничтожение).

*Оценивание:* максимальное количество баллов по данному конкурсу составляет 6 баллов.

#### VI конкурс – «Лучший знаток темы»

*Задание:* каждой команде предлагается ответить на вопросы теста по теме «Психология конфликта и способы его разрешения».

*Оценивание:* максимальное количество баллов по этому конкурсу составляет 20 баллов.

#### VII конкурс – «Инсценирование»

*Задание:* театрализация конфликтных ситуаций. Каждой команде предлагается своя конфликтная ситуация, которая будет разыгрываться в режиме импровизации. Капитаны команд распределяют роли и определяют сюжетную линию. Затем каждая команда студентов по очереди разыгрывает свои ситуации.

*Оценивание:* максимальное количество баллов по этому конкурсу составляет 8 баллов (2 балла – за передачу основного содержания конфликтной ситуации, 2 балла – за артистизм, 2 балла – за нахождение конструктивного пути решения конфликта, 2 балла – за оригинальность).

Примеры конфликтных ситуаций в сфере сервиса:

*Конфликтная ситуация № 1.* Сцена разыгрывается в одном из магазинов компьютерной техники. Клиент выражает неудовольствие специалистам в области сервиса по поводу невнимания к своей персоне. Он возмущен равнодушием обслуживающего персонала, который, по его мнению, занимается посторонними делами и не реагирует на его призыв подойти к витрине и ответить на интересующие вопросы.

*Конфликтная ситуация № 2.* Сцена разыгрывается в одном из магазинов компьютерной техники. Клиент недоволен поведением отдельного навязчивого сотрудника, который «ходит за ним по пятам», «дышит в затылок», проявляя чрезмерную любезность и обходительность и навязывая ему свое общество...

*Конфликтная ситуация № 3.* Сцена разыгрывается в одном из павильонов сотовой связи. Сотрудник павильона обслуживает клиента у кассы. Вдруг вниманием сотрудника завладевает другой клиент, который желает получить быструю информацию по интересующему его вопросу (или звонок другого клиента по телефону). Обслуживание очередного клиента затягивается на неопределенное время, он начинает роптать....

*Конфликтная ситуация № 4.* В одном павильоне сотовой связи между сотрудниками происходит борьба «за клиента». Сотрудник-новичок обслуживает клиента. Другой сотрудник павильона решает перехватить внимание клиента, нагло вступая в беседу между ними, стараясь продемонстрировать свое профессиональное превосходство....

*Конфликтная ситуация № 5.* Конфликт произошел с трудным клиентом, который решил вернуть «испорченный» ноутбук, мотивируя это низким

качеством приобретенного им товара. Однако, как показал наружный осмотр, ноутбук подвергся случайному падению, вследствие чего специалистом делается вывод – это не производственный брак, а человеческий фактор, т.е. халатность клиента, который не хочет ее признавать, а требует вернуть деньги назад....

### **3. Подведение итогов игры**

- подсчет командных баллов по каждому конкурсу и итоговых результатов;
- распределение мест, выделение лучшей команды – победительницы игры;
- рефлексия и самооценка;
- домашнее задание.