

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Красноармейское профессиональное училище»

**Методическая разработка
открытого урока - тренинга**

**МДК 01.01 Основы профессионального общения
Тема: Конфликты и их разрешение**

Профессия: 39.01.01. Социальный
работник
Преподаватель: Ракова М.Н.

с. Красноармейское, 2022

Конспект Урока-тренинга

Тема: Конфликты и их разрешение

Цели проведения занятия(тренинга)

Образовательный аспект: На основе процесса отработки определенных действий закрепить представление обучающихся об основных типах и причинах конфликтов. Формировать готовность к разрешению проблем.

Развивающий аспект: Способствовать формированию умений с различными способами выхода из конфликтных ситуации; развитию самоменеджмента, оценки и коррекции собственной деятельности

Воспитательный аспект: Побуждать к самопознанию, саморазвитию, самовоспитанию. Содействовать воспитанию личностных качеств: внимательности, ответственности за результаты своей работы.

Задачи:

Образовательные: способствовать актуализации представлений обучающихся о конфликтах, их структуре, видах и причинах; создать условия для понимания амбивалентного смысла конфликтов (положительного и отрицательного).

Воспитательные: создать условия для выражения обучающимися собственного мнения, воспитания активной жизненной позиции.

Развивающие: развитие умений обучающихся обобщать полученные знания, проводить анализ и сравнения, делать необходимые выводы; развитие умений грамотно, четко и точно выражать мысли.

Тип урока: тренинг(урок обобщения и систематизации предметных знаний комбинированный)

Форма организации: фронтальная, групповая

Методы обучения: проблемно-диалогический, рефлексивный.

Основные понятия: конфликт, участники конфликта, структура конфликта, причины конфликта, типология конфликта, способы разрешения конфликта.

Оборудование: компьютер, видеопроектор, экран.

Необходимые материалы: презентация (создана в программе Microsoft Power Point), фрагмент союзмультфильма «Конфликт» демонстрирующий конфликтную ситуацию; учебные листы; дидактический материал для групповых заданий, приложения, памятки

Литература:

- Авдеев, В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / В.В. Авдеев. - М.: Авторское издание, 2019. - 345 с.
- Анита, фон Хертель Р-р-р-р! Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу / Анита фон Хертель. - Москва: Машиностроение, 2022. - 176 с.
- В поисках предназначения. Я есть - и в этом сила (комплект из 2 книг). - М.: ИГ "Весь", 2019. - 332 с.- 601 с.
- Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - М.: Питер, 2021. - 368 с.
- Ершов, А. А. Психология конфликтов / А.А. Ершов. - М.: Ленинградский государственный университет им. А.С.Пушкина, 2018. - 296 с.
- Клок, Кеннет Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий / Кеннет Клок , Джоан Голдсмит. - М.: Претекст, 2021. - 288 с.
- Козлов, А. С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2019. - 272 с.
- Козырев, Г. И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. - М.: Владос, 2019. - 176 с
- Линчевский, Э. Э. Мастерство управленческого общения. Руководитель в повседневных контактах и конфликтах / Э.Э. Линчевский. - М.: Речь, 2022. - 296 с.
- Манойло, А. В. Технологии несилового разрешения современных конфликтов / А.В. Манойло. - М.: Горячая линия - Телеком, 2021. - 392 с.
- Москвин, В. А. Анатомия трудового конфликта. Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: Инфра-М, КУРС, 2020. - 150 с.
- Светлов, В.А. Конфликт и эволюция. От генетических конфликтов к конфликту поколений / В.А. Светлов. - Москва: Машиностроение, 2018. - 230 с.
- Степанов, Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2022. - 176 с.
- Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. - М.: Ассоциация авторов и писателей "ТАНДЕМ", ЭКСМОС, 2022. - 272 с. - 288 с.
- Фишер, Саймон Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом / Саймон Фишер и др. - М.: Конфликтологический Центр, 2020. - 234 с.
- Шевчук, Д. А. Управляем конфликтами. Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни / Д.А. Шевчук. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2020. - 440 с.

Этапы планирования урока-тренинга

№	Название этапа занятия	Краткое описание деятельности преподавателя	Краткое описание деятельности обучающихся	Цель	Оснащение	Время
1.	Организационный момент	Отмечаю отсутствующих, уточняю готовность обучающихся к занятию.	Дежурный называет отсутствующих, причину отсутствия, производится взаимоконтроль внешнего вида, рабочих тетрадей.	Мобилизовать обучающихся на работу.	Компьютер, видеопроектор экран дидактический материал рабочие тетради.	2 мин.
2.	Формулировка темы, ее мотивация	Сообщаю тему, акцентируя внимание на ее значимость. Сообщаю план занятия.	Записывают в тетради тему и план занятия, слушают обоснование темы, участвуют в обсуждении.	Раскрыть теоретическую и практическую значимость темы.	Рабочие тетради.	2 мин.
3.	Определение целей занятия	Сообщаю цели занятия.				1 мин.
4.	Предварительный контроль знаний предыдущего урока	Теоретическое осмысление учебного материала или актуализация опорных знаний. Выяснение наличия вопросов по теме у обучающихся.	Задают вопросы. Анализируют свои ответы. Проводят анализ ошибок.	Контроль исходного уровня знаний, выявление проблемных моментов темы, коррекция.	Перечень вопросов.	5 мин.
5.	Вводный инструктаж (презентация)	Методические указания к проведению самостоятельной работы	Изучают карту самостоятельной работы, слушают указания. Наблюдают за ходом работы. Задают вопросы.	Дать подробные инструкции для самостоятельной работы.	Учебная карта самостоятельной работы, учебники, раздаточный материал	10 мин.
6.	Комплекс упражнений конфликтологического тренинга	Предлагаю задания, провожу инструктаж, наблюдаю за работой, проверяю результаты, комментирую ситуации, фиксирую результаты.	Работают командой, группой	Углубление и систематизация знаний, развитие логического мышления. Отработка умений проводить беседу.	Задания по группам	55 мин.
7.	Осмысление и систематизация полученных знаний и умений	Наблюдаю за работой обучающихся, корректирую их действия, анализирую, оцениваю результат.	Проводят беседу. В ходе отработки последовательность этапов беседы.	Формирование теоретических знаний.	Дидактический материал	10 мин.
8.	Подведение итогов занятия. Задания на дом.	Провожу заключение, оцениваю деятельность группы и каждого обучающегося. Оцениваю достижение целей занятия. Оцениваю обучающихся.	Повторно прочитывают цели занятия и отмечают степень их достижения.	Анализ достижения целей, подведение итогов работы группы на занятии. Ориентация на подготовку к следующему занятию.	Рабочие тетради. Классный журнал.	5 мин.

Сообщение темы «Конфликтология» (Презентация)

Комплекс упражнений конфликтологического тренинга

Название упражнения	Содержание упражнения, инструктаж	Цель упражнения
Интервью (Представление)	Участники разбиваются на пары и в течение 5 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.	Развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки. Сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.
Космическая скорость	Инструкция: «Передать в кругу, в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого члена команды 1 раз». Усложнение: Сделать то же самое, но на время. «А быстрее можете?». Выполнить любым другим способом на время. Ведущий предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания. На что следует обратить внимание: выработка командной стратегии; понимание идеи упражнения; понимание других участников; принятие решений; изменения в поведении; изменение на <u>эмоциональном</u> уровне и в степени участия каждого. Вопросы ведущего должны быть нейтральными и оставлять свободу выбора, анализа и фантазии: Что вы чувствовали? Что изменилось в момент...? Почему вы выбрали это решение?	Отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.
Говорю, что вижу	Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок,	Проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

	личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок. Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, что чувствовали участник.	
Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы	Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие: Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти. Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы. Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным. Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 20-35 минут.	Формирование адекватных реакций в различных ситуациях.
Преувеличение или полное изменение поведения	Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты.	Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе

	Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения. Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.	анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.
Диспут	Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из <u>альтернативных</u> позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т. д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как	Развитие умений и навыков активного слушания.

	выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, «да, именно это я и имел в виду»). Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, «Да, Вы меня поняли правильно» легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно перефразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова. В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафразы удалось добиться уточнения позиций участников «диспута».	
Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»	Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов. Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра. На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы: Какие методы <u>сглаживания</u> конфликтов были продемонстрированы? Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?	Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

	Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?	
Если бы..., я стал бы...	Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. Например, «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. Например, «... я стал бы требовать жалобную книгу». Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.	Выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.
Ролевая игра	Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т. д. Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.	Закрепление полученного на тренинге опыта.

Подведение итогов тренинга

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации.

Приведем правила, делающие эту процедуру наиболее эффективной для разрешения конфликта.

Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.

Следовательно, не годятся формулировки типа: "конфликтная ситуация – в этом человеке", "в социально-экономической ситуации", "в нехватке автобусов на линии" и т.п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит и числа автобусов на линии не увеличит.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная

ситуация предшествует и конфликту и инциденту.

Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит КС, затем И и уже потом К.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.

Например, в последнем случае конфликтные ситуации показали, что нужно впредь вести себя более воспитанно (не плевать, в частности); не допускать падения своего имиджа, авторитета.

Правило 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте только часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

Суть в том, что при рассмотрении конфликта обычно много говорится о его видимых сторонах, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом словами.

Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т.п. Вот уж как нигде уместен афоризм "краткость – сестра таланта".

Конфликтная ситуация – это диагноз болезни под названием "конфликт". Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.