

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ
Башантинский колледж имени Ф.Г. Попова (филиал)
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Калмыцкий государственный университет имени Б.Б. Городовикова»

Методическая разработка

открытого урока

по дисциплине «Психология общения»

в группе 321

специальности 36.02.01 Ветеринария



Преподаватель: Минкина Т.Ю.

Городовиковск

Тема: Истины, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Цели:

- Познакомиться с различными способами выхода из конфликтных ситуаций;
- Расширить представления об основных причинах и типах конфликтов;
- Формировать и развивать умение анализировать и находить выход из конфликтных ситуаций;
- Создавать условия для понимания смысла конфликтов (положительного и отрицательного);
- Формировать готовность к разрешению проблем;
- Способствовать формированию умений работы в команде, оценки и коррекции собственной деятельности.

Формируемые компетенции:

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ПК 1.1. Контроль санитарного и зоогигиенического состояния объектов животноводства и кормов.

ЛР 7 Навыки сотрудничества со сверстниками в образовательной деятельности.

Вид занятия: урок

Тип урока: комбинированный

Обеспечение занятия: презентация, раздаточный и наглядный материал.

Внутридисциплинарные связи: МДК по специальности 36.02.01 Ветеринария.

Междисциплинарные связи: Психология.

Методы: Объяснение, беседа, демонстрация, кейс-технологии, работа в парах, игровой метод.

Ход урока

1.Организационный момент.

Вступительное слово преподавателя.

2.Мотивация учебной деятельности, сообщение темы, постановка цели урока.

2.1. Упражнение «Послушаем тишину».

2.2. Просмотр видеоролика.

3. Изложение нового материала.

3.1. Изучение понятия «Конфликт» и их причины.

3.2. Виды конфликтов.

3.3. Упражнение «Плюсы и минусы конфликтов»

3.4. Стили разрешения конфликтов.

3.5. Разбор конфликтных ситуаций.

5. Закрепление изученного материала, применяемые методы

Упражнение «Четыре квадрата»

Лист самооценки.

6. Задание для самостоятельной работы студентов во внеурочное время.

Составить рекомендации по предотвращению конфликтных ситуаций.

7.Подведение итогов проведенного урока (2 мин)

Выставление оценок.

Преподаватель _____ Т.Ю. Минкина

Организационный момент

Вступительное слово преподавателя (рассказывается притча):

Я просил Бога забрать мою гордыню

И Бог сказал мне: «нет»

Он сказал, что гордыню не забирают. От нее отказываются.

Я попросил Бога даровать мне терпение,

И Бог сказал мне: «нет»

Он сказал, что терпение результат испытаний.

Его не дают, а заслуживают.

Я попросил Бога подарить мне счастье,

И Бог сказал мне: «нет»

Он сказал, что дает благословение,

А буду ли я при этом счастлив, зависит от меня.

Преподаватель: Точно так же будет зависеть от вас и то, как вы будете работать уроке. И в дальнейшем, когда вы станете специалистами и придете на производство.

Прежде чем перейти к теме урока, проведем такое упражнение, называется оно «**Послушаем тишину**». Это упражнение поможет вам успокоиться, уравновесить ваше внутреннее состояние, настроиться на позитив. *Закройте глаза. Прислушайтесь к своему дыханию, оно ровное, спокойное.* (На упражнение дается 1 минута)

- Ребята, мы собрались для обсуждения очень важной и актуальной для нашего времени темы. Для того чтобы узнать, о чем мы будем говорить, мы посмотрим мультфильм. И определим тему и цель урока (просмотр мультфильма).

- Пожалуйста, ребята. Кто хочет назвать, что это за ситуация? Как называются такие ситуации? (*ссора, спор, конфликт...*) Так о чём мы сегодня будем говорить на уроке? (*об отношениях, конфликтах...*)

- Верно! О конфликтах. Тема урока «Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов». Запишите тему урока в тетрадь.

Преподаватель: Все мы с вами стремимся стать компетентными специалистами.

- Вы можете себя назвать компетентными специалистами? (ответы студентов)

- Кто такой компетентный специалист? (ответы студентов)

- Скажите пожалуйста, что необходимо знать или уметь чтобы стать компетентным специалистом? (отвечают)
- А в рамках нашей темы урока? (отвечают)

Одной из актуальных проблем современного общества является проблема конструктивного сотрудничества и взаимодействия. В связи с этим, проблема социальных конфликтов стала предметом изучения многих наук, таких как философия, социология, политология, педагогика, психология и т.д. *Конфликтология* - наука о конфликтах и путях их разрешения. В 80-е годы возникли конфликтологические центры во многих странах мира, а в 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается международный центр разрешения конфликтов. В настоящее время наука конфликтология приобретает все большее практическое значение. Наиболее известными специалистами в области конфликтов являются Валентин Иванович Андреев, Наталья Владимировна Гришина, Борис Иосифович Хасан. Из зарубежных конфликтологов – Хелена Корнелиус и Шошана Фэйр.

- Как вы думаете, что такое конфликт? (ответы студентов)
- Какие ассоциации у вас возникают, когда вы слышите термин «Конфликт» (все ассоциации записываются на доске).

Давайте составим определение слову «Конфликт», и запишем в тетрадь. **Конфликт** – это спор, столкновение сторон за владение чем-то таким, что одинаково ценится обеими сторонами. (*Составляется совместно определение «Конфликт», записывается в тетрадь.*)

- В вашей жизни бывают конфликты? (Да) Приведите примеры (приводят).
- Почему же в жизни так часто возникают конфликты? Назовите возможные причины конфликтов (из-за порванной куртки; из-за того, что комната не убрана; из-за разных взглядов на одно и то же; из-за того, что человек нам неприятен...).
- Вообще конфликты очень часто встречаются в нашей жизни — в семье, в колледже. Конфликты возникают как с хорошо знакомыми людьми, так и с совершенно незнакомыми, например, в очереди, в транспорте. Очень часто причиной конфликта выступает недовольство собой, чувство неполноценности, потребность в самоутверждении, мысль о своей исключительности, неудовлетворенное желание занять достойное место в коллективе. Каждый из нас – индивидуальность. У нас разные интересы, мечты, стремления. Это может вызывать конфликты.

Причины конфликтов – это рассогласование:

1. Целей, интересов.
2. Взглядов, убеждений.
3. Личностных качеств.
4. Понимания информации.
5. Ожиданий, позиций.

- Скажите между кем могут происходить конфликты? Какие виды конфликтов выделяют учёные? На этот вопрос вы ответите после анализа предложенной вам ситуации (пары анализируют ситуации и предполагают, к какому виду она относится).

Ситуации:

1. Ты должен подготовиться к контрольной работе на завтра, а по телевидению показывают интересный фильм (внутриличностный конфликт).
2. Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть её через неделю. С тех пор прошёл месяц, а он её так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал её принести. А сегодня говорит: “Извини, я забыл, куда её положил, и теперь не могу её найти” (межличностный конфликт).
3. Ваша компания все вечера проводит в беседке во дворе вашего дома. Однажды, выйдя погулять, в вашей беседке вы увидели группу незнакомых вам молодых людей. Попытавшись объяснить им, что это ваше место, вы услышали грубость в свой адрес (межгрупповой конфликт).

По степени вовлечённости людей в конфликт:

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Межгрупповые

Зафиксируйте в тетрадях виды конфликтов.

- Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, спором, угрозами, ссорами, криками. В результате бытует мнение, что конфликт – явление нежелательное, что его следует немедленно разрешить, как только он возникает. А ведь у конфликта есть две стороны – негативная и позитивная.

- Сейчас мы выполним с вами упражнение «Плюсы и минусы конфликта».

Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 2 минуты. Запишем их в карточках которые лежат у вас на столе.

Плюсы конфликтных ситуаций	Минусы конфликтных ситуаций
1. Люди лучше узнают друг друга (конфликт показывает истинное лицо)	1. Выброс негативных эмоций
2. Снимает напряжение	2. Затратный (тратите силы, энергия, время)
3. Сплочение единомышленников	3. Ухудшает отношения и психологическое состояние
4. Развитие отношений (конфликт - толчок к развитию)	4. Снижение эффективности работы
	5. Падает авторитет (если не умеешь)

5. Дает возможность увидеть лидера 6. Конфликт проясняет ситуацию (сделает ее диагностику) 7. Толчок для повышения ответственности.	вовремя и правильно разрешить конфликт).
---	--

- Во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число проблем.

-В какой-то мере конфликты даже необходимы для развития ситуации и отношений, роста личности, иначе может наступить застой.

- В конфликте часто мы находим новые, нестандартные способы решения проблемы.

- Но также необходимо сказать о таком неблагоприятном действии конфликта, как разрыв отношений между конфликтующими сторонами.

Важно помнить:

- Конфликт это не трагедия, он имеет право на существование.
- Внутри любой группы людей неизбежно возникает соревнование или соперничество между ее членами.
- Бесконфликтная жизнь – иллюзия.
- И в современном обществе невозможно избежать конфликтов, и они нужны. Поскольку именно в споре рождается истина.

- Однако, при неумелом разрешении конфликта разрушаются деловые и дружеские контакты между людьми, затрудняются или делаются невозможными их совместные координированные действия.

-Действительно, конфликт – это естественный и неизбежный элемент процесса общения. В нём есть как отрицательные, так и положительные стороны. Я предлагаю вам определить их (в учебных листах пишут, беседа).

К негативным сторонам конфликта можно отнести разрушение отношений между людьми, стресс, ухудшение здоровья.

С другой стороны, конфликт – это источник развития, сигнал к изменению, возможность сближения, разрядки напряжения, “оздоровления” отношений.

- А теперь я попрошу вас выполнить такое *упражнение*. Пожалуйста, соедините ладони рук на уровне груди.левой рукой надавите на правую.

- По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий не производится. Какой вывод из этого можно сделать? Правильно, при каждом споре, в ответ мы подсознательно начинаем сопротивляться, т.е агрессия порождает агрессию.

- Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувство достоинства всех людей, задействованных в конфликте? Как?

- Как видите, путей выхода из конфликта множество. Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтогенную зону, но мы не должны пугаться

этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что конфликты были.

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

Конкуренция – человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт естественным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Избегание – когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его. «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него».

Приспособление – человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстаивать свои интересы. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»

Сотрудничество – человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»

Компромисс – партнеры по общению сходятся на “золотой середине”, то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»

- Как вы думаете какой из этих стилей является наиболее эффективным?

- Да, действительно, это- сотрудничество, а наиболее конфликтным - является соперничество.

- Не секрет, что умение вовремя предотвратить конфликт играет важную роль в людских отношениях. Давайте потренируемся сглаживать конфликты и опытным путем продумаем основные методы урегулирования конфликтов!

- Сейчас я вам раздам различные конфликтные ситуации. Ваша задача состоит в примирении, в нахождении оптимальных путей решения конфликта.

Конфликтные ситуации

1. Хозяин животного самостоятельно с помощью интернета поставил диагноз своему питомцу и назначил лечение. Но через несколько дней состояние животного ухудшилось. Он повез его в ветклинику. Ветврач осмотрев животное поставил диагноз не совпадающий с предположениями клиента. Клиент начал бурно оспаривать диагноз врача. Как выйти из данной конфликтной ситуации?
2. На приеме у ветврача хозяину питомца не понравилось оказание качества услуг, а именно болезненность процедуры. Клиент начал оскорблять ветврача, и говорить о его некомпетентности, не зная что процедура сама по себе является болезненной. Как выйти из данной конфликтной ситуации?
3. В ветклинике поменялось руководство, и внесло свои коррективы в отчетную документацию. Новое начальство требует предоставлять

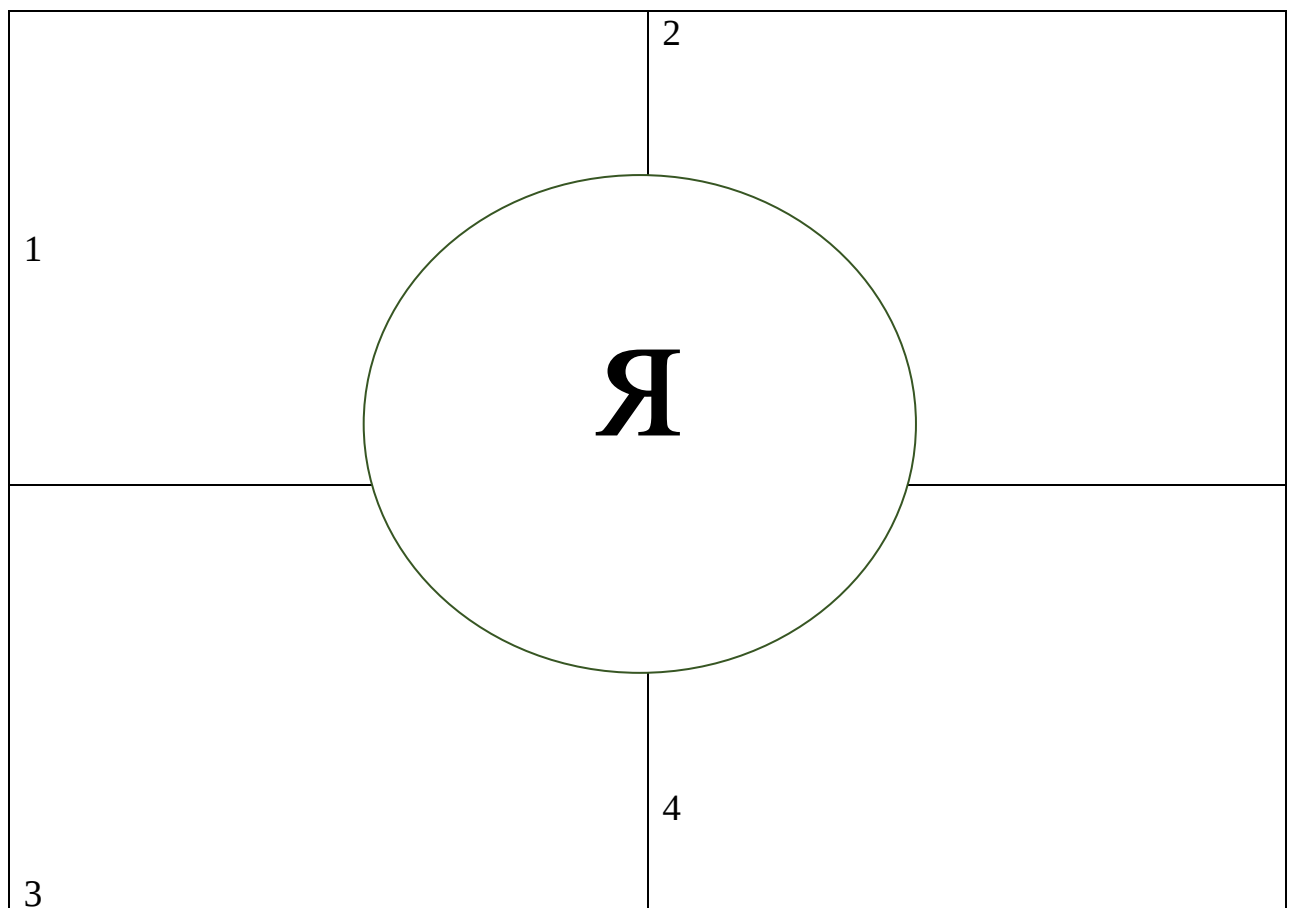
отчет о проделанной работе за день, в подробной форме. Ранее отчеты сдавались раз в неделю и в краткой форме, т.к. это способствовало более качественному оказанию услуг за счет более длительного времени работы с клиентами. Из-за большого объема бумажной работы, ветврач не успевает проводить более тщательный осмотр. По этому поводу поступило несколько жалоб от клиентов. Как выйти из данной ситуации.

Использование конструктивных путей решения конфликта поможет вам сохранить друзей и не обрести врагов. Человек, который совершает не очень хороший поступок, рискует остаться в одиночестве и вызвать осуждение окружающих. И наоборот, бывают поступки, которые возвышают людей в глазах других. И в том, и в другом, находясь перед выбором, прежде чем что-то сделать, подумай о последствиях.

На столе у вас лежат памятки, где проинформировано как благоприятно решать конфликты, вы можете забрать их и надеюсь это будет полезной информацией для вас в будущем! И пусть ваше решение всегда будут верными!

- Следующее упражнение называется «**Четыре квадрата**».

Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)



--	--

-Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваши качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, педагог предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, педагог предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, педагог предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом Деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я».

Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

Предлагаю провести рефлекссию нашего занятия с помощью листа самооценки.

Отметьте предложенные показатели по 5 бальной шкале. Кто хочет озвучить свой лист самооценки.

Лист самооценки

Критери и	Показатели				Оценка успешност и
«Я»	себя чувствова л в процессе учения	было ли мне комфортно	с каким настроение м я работал	доволен ли собой	5 4 3 2 1
«Мы»	насколько мне было комфортн о работать в паре	какие у меня были затруднени я в общении с напарнико м	смог ли я помочь товарищу	смогли ли они мне помочь	5 4 3 2 1
«Дело»	я достиг цели учения	учебный материал нужен для дальнейше й учебы, для практики, он просто интересен	в чем я затруднялс я, почему	как мне преодолет ь свои проблемы	5 4 3 2 1

А теперь вашу работу оценю я, поставив оценки.

Домашнее задание. Написать эссе «Как я борюсь с конфликтными ситуациями в жизни?», как я выхожу из конфликтных ситуаций в жизни.

Прочитать Шеламова Г.М. Психология общения, с. 72-78.

Мне хотелось закончить наш урок, старинной народной мудростью.

Прежде чем сказать – посчитай до десяти,

Прежде чем обидеть – посчитай до ста,

Прежде чем ударить – посчитай до тысячи.

Хочется верить что каждый из вас будет придерживаться этой мудрости в своей жизни.

Урок окончен.