

Контакты и конфликты

*Конфликты - это норма жизни.
Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.
Ч. Ликсон*

Цель: расширить представление студентов об основных типах и причинах конфликтов; а также познакомить с различными способами выхода из конфликтных ситуаций.

Задачи: 1. сформировать позитивную оценку таких нравственных качеств, как выдержка, хладнокровие, вежливость, уважение к людям;
2. развивать навыки анализа собственного поведения в ситуациях выбора, разрешения внутриличностных противоречий.

Подготовительная работа: предложить трем парам студентов разыграть конфликтные ситуации по текстам сценария.

Оформление: написать на доске эпиграф, нарисовать таблицу «Стратегии поведения при конфликтах» (с перепутанными позициями).

Приспособление	Избегание	Соперничество	Сотрудничество
Поиск решения, устраивающего обе стороны	Стремление добиться своего за счет другого	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого	Уклонение от принятия решений
Люди, неуверенные в себе	Сильные, зрелые, уверенные в себе люди	Мирные, уступчивые люди	Люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные

Оборудование: можно сделать ксерокопии страниц с текстами ситуаций, разрезать и раздать на каждую парту.

План классного часа

I. Вступительное слово.

II. Работа с понятиями.

III. Восстановление логических цепочек. «Угадай стратегию!».

IV. Ролевая игра «Контакты и конфликты».

1. Первая часть. Оценка ситуаций.

- «Грамотные стали».

- «Только не надо нас пугать».

- «Вас никто здесь не держит».

2. Вторая часть. Разыгрываем конфликты.

V. Интерактивная беседа.

VI. Заключительное слово.

VII. Подведение итогов.

Ход классного часа

I. Вступительное слово

Тема нашего классного часа - конфликты. Какие эмоции и ассоциации вызывает у вас это слово? (Ругань, слезы, драки, синяки, кулаки, ссоры, обиды, убийства, разрушение семьи, потеря работы, тюрьма и т. п.) Как видим, преобладают отрицательные эмоции и ассоциации. Неужели ничего положительного нет в конфликтах? (Поиски истины, открытия, самоутверждение и т. п.) Могут ли люди обходиться без конфликтов?

II. Работа с понятиями

В толковом словаре слово «конфликт» означает «столкновение, серьезное разногласие, спор». Давайте поработаем с этим понятием в парах.

Первая группа объяснит, кого мы называем «конфликтным человеком»?

Вторая группа объяснит, что значит «конфликтовать».

Третья группа найдет значение выражения «конфликтная ситуация».

Четвертая группа пояснит значение слова «компромисс».

(В течение 5 мин. Студенты обсуждают задания в парах.)

Теперь предлагаю высказаться.

(студенты высказываются.)

III. Восстановление логических цепочек. «Угадай стратегию!»

Конфликт - это столкновение интересов. И, как любое столкновение, конфликт может принести и радость победы, и горечь поражения. Поведение людей в конфликтных ситуациях изучает наука конфликтология. С точки зрения этой науки, есть 4 стратегии поведения в конфликтах: приспособление, избегание, сотрудничество, соперничество. Их характеристики занесены в таблицу (акцент на доску). Только все позиции в этой таблице перепутались. Нам нужно восстановить логические цепочки и стрелочками указать правильное расположение позиций. Угадайте по описанию, о какой стратегии поведения идет речь.

(куратор читает описание поведения, студенты угадывают.)

Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия характеризует мирного, уступчивого человека. (Приспособление.)

Уклонение от принятия решений. Чаще всего стратегию используют люди, неуверенные в себе. (Избегание.)

Поиск решения, устраивающего обе стороны. Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. (Сотрудничество.)

Конкуренция - стремление добиться своего за счет другого. Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные. (Соперничество.)

Какова же результативность этих стратегий? Какая стратегия приведет к конструктивному решению конфликта? А какая только осложнит его или заведет в тупик?

Определите по описанию результативности, о какой стратегии идет речь.

(Куратор читает описание поведения, студенты угадывают.)

Эта стратегия используется, когда цена вопроса невелика или нужна пауза для принятия решения. При таком типе поведения в конфликте сохраняются отношения, ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен. (Избегание.)

Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды. (Сотрудничество.)

Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы, а также в том случае, если вас используют в своих интересах. Выигрывает тот,

кто сильнее. Цена победы - разрыв отношений, страдания проигравшего. (Соперничество.)

Эта стратегия уместна, когда ради сохранения отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично. (Приспособление.)

Таким образом, при избегании ни одна из сторон не достигает успеха. При соперничестве и приспособлении одна сторона оказывается в выигрыше, а другая проигрывает. И только при сотрудничестве в выигрыше оказываются обе стороны.

IV. Ролевая игра «Контакты и конфликты»

1. Первая часть. Оценка ситуаций

Как же выглядят эти стратегии в конкретных жизненных ситуациях?

Это мы узнаем в ходе нашей ролевой игры «Контакты и конфликты». Первая часть игры - оценка ситуаций. Рассмотрите ситуации и оцените поведение их участников. Попробуйте спрогнозировать последствия каждого инцидента.

(К доске выходят подготовленные студенты, разыгрывают ситуации. После каждой сценки куратор проводит разбор ситуации по вопросам.)

Примерные вопросы куратора:

- Можно ли назвать эту ситуацию конфликтной?

- Есть ли из нее выход?

- При каких условиях возможен конструктивный выход из этой ситуации? {При условии сотрудничества обеих сторон конфликта.)

- Спрогнозируйте развитие ситуации при таких вариантах развития конфликта:

а) если оба будут настаивать на своем (соперничество);

б) если оба захотят погасить конфликт (сотрудничество);

в) если одна из сторон захочет уклониться от конфликта (избегание);

г) если одна из сторон подчиниться обстоятельствам (приспособление).

«Грамотные стали»

Покупатель. Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?

Продавец. С чего вы взяли?

Покупатель. «Ну вот же, на ценнике написано: вес - 200 г, Цена - 10 руб. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.

Продавец. Ничего мы не перепутали. По сколько надо, по столько и продаем. А не нравится - идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали.

«Только не надо нас пугать»

Учитель. Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.

Мама ученика а. А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня профессионально занимается танцами, его ждет артистическая карьера. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Учитель. Но вы понимаете, что оценка по литературе в аттестате будет стоять не за его танцевальные успехи. Он получит то, что заслуживает.

Мама ученика. Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

(Классный руководитель разбирает ситуацию по аналогии с предыдущей.)

«Вас никто здесь не держит»

Представитель рабочих. Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату.

Начальник. Мне очень жаль, но денег нет - предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих. Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник. Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих. Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите - выплатите наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник. Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать - вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

(Учитель разбирает ситуацию по аналогии с предыдущей.)

2. Разыгрываем конфликты

Разыграйте эти сценки, используя более эффективные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

(Куратор раздает по рядам листочки с текстами ролей. Студенты репетируют в течение 5-7 мин.)

Репетиции окончены, даю слово участникам конфликтов.

(Три пары участников выходят в центр, разыгрывают ситуации.)

Что вы можете сказать о результативности стратегии поведения, выбранной участниками этих конфликтов? (Студенты высказываются)

V. Интерактивная беседа

Вспомните случай, когда ваше поведение в конфликтной ситуации привело к неприятным для вас последствиям - разрыву отношений с близкими, вызову родителей в школу, проблеме с правоохранительными органами и т. д.

Как бы вы поступили, если бы можно было повернуть время вспять?

Чему вас научила эта ситуация?

Как вы понимаете эпиграф?

В школах верховой езды не хвалят наездника, который может удержаться на вздыбленной лошади, как вы думаете, почему? {Под опытным жокеем лошадь никогда не встанет на дыбы.} Так же и с конфликтами. Конечно, умный, знающий человек найдет выход из любого положения, но мудрый в него не попадет. А значит, мудрый не доведет отношения до конфликта. Какие приемы и способы существуют для предотвращения конфликта?

Примерные ответы:

- Золотое правило общения: всегда поступай с другими так, как ты бы хотел бы, чтобы другие поступали с тобой.

А какие черты характера нужны, чтобы следовать этому золотому правилу? Эти черты характера даны нам от рождения или их можно воспитать в себе?

VI. Заключительное слово

Классный руководитель. Жизнь не прожить без конфликтов, но разумный, культурный человек всегда сможет эффективно уладить споры и разногласия, гибко используя различные стратегии: в одних случаях жестко настаивает на своем, в других - уступит, в третьих - найдет компромисс. А чтобы не ошибиться в выборе стратегии поведения, нужен жизненный опыт, мудрость и знания. Надеюсь, толику этих знаний вы получили в ходе сегодняшнего часа общения.

VII. Подведение итогов

Классный руководитель. Какая стратегия выхода из конфликтных ситуаций вам ближе всех?

Какой стратегии хотели бы научиться?
Что этому мешает?