

**Министерство образования и науки Самарской области**  
*государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение*  
**«Самарский машиностроительный колледж»**

## **Методические рекомендации**

**к проведению внеурочного мероприятия**

**«Конфликты, классификация конфликтов и стили поведения при конфликтах»**

**г.о. Самара 2014 г.**

## Технологическая карта внеурочного мероприятия

**Воспитатель:** Гуляева Лариса Шамильевна

**Тема мероприятия:** Конфликты, классификация конфликтов и стили поведения при конфликтах

**Тип:** внеурочное мероприятие.

**Длительность:** 50 минут.

**Цель мероприятия:** Познакомить с понятием «конфликт», определить виды конфликтов и найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций.

**Дидактические задачи:**

- Научить работать с новым потоком информации;
- Научить актуализировать и обобщать имеющиеся знания.

**Развивающие задачи:**

- Развитие межличностного общения, умения логически мыслить;
- Развитие критического мышления, учить переводить текстовую информацию в графическую.

**Воспитательные задачи:**

- Воспитание толерантности, уважительного отношения к себе и людям.
- Создание в коллективе атмосферы сотрудничества.

**Оборудование:** Компьютер, интерактивная доска, раздаточный материал, маркеры.

<b>Ход мероприятия</b>	<b>Содержание материала</b>	<b>Методы обучения</b>	<b>Средства обучения</b>	<b>Ориентировочная дозировка времени</b>
1.Организационный момент (сообщение темы и целей мероприятия)	Что такое конфликт?			5 минут
2.Стадия вызова	<p>Воспитатель предлагает студентам записать возникшие ассоциации к словосочетаниям «конфликт».</p> <p>Студенты объединяются в пары и обмениваются информацией. Затем пары объединяются по 4 человека и объединяют в одно целое записанную информацию (выделяя главное). Представитель каждой группы озвучивает главное из записанного, воспитатель записывает на доске</p>	<p>Мозговая атака</p> <p>Парная мозговая атака</p> <p>Групповая мозговая атака</p>		10 минут
3.Стадия осмысления	Обучающимся предлагается текст, в котором содержится необходимая информация о конфликтах (Приложение 1)	Метод «INSERT»	Текст Раздаточный материал с обозначениями (Приложение 2)	15 минут
4.Стадия рефлексии	<p>Составление кластера</p> <p>Обучающимся предлагается выделить смысловые блоки для составления кластера. Эти блоки обсуждаются и фиксируются. Каждый обучающийся самостоятельно заполняет блоки дальше. После завершения работы обсуждаются кластеры, представляется в парах (Приложение 3)</p>	Кластер	Схема кластера	20 минут

## Используемая литература

1. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник.-М.: Инфра-М, 2000.
2. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие.-М.: Гардарики, 2000.
3. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Академия, 2000.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: Аспект Пресс, 1996.
5. Социальные конфликты в современном обществе. Под ред. С.В.Пронина - М.: Наука, 1993.

### Информация о конфликтах

Слово конфликт происходит от латинского глагола *conflictus*, означающего буквально столкновение. В русском языке слово и конфликт стало употребляться с XIX века. В классическом «Толковом словаре живого великорусского языка» Владимира Даля его еще нет. В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

В психологии под конфликтом понимают "столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия". В связи с этим можно дать определение конфликту как одной из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные противоречия между людьми, с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций.

Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью.

Конфликтная ситуация - Следует различать конфликтные ситуации и конфликты. Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре.

Спор — это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны. Однако для спора, как и для дискуссии, характерным является уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта

Существуют четыре основных типа конфликтов:

- Внутриличностный конфликт
- Межличностный конфликт

- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт

Внутриличностный конфликт. Выражается борьбой противоречий внутри человека, сопровождаемой эмоциональной напряженностью. “Мир рушится окончательно для человека тогда, когда рушится внутренний мир, когда человек начинает плохо относиться к внутреннему “Я”, когда он находится в плену устойчиво заниженной самооценки”.

**Межличностный конфликт.** Межличностный конфликт может проявляться как столкновение людей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

**Конфликт между личностью и группой.** В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие индивида группой.

**Межгрупповой конфликт.** Причиной может послужить дефицит ресурсов: материалов, информации, и т. д. Межгрупповые конфликты возникают и между неформальными группами

Межличностные конфликты в процессе совместной деятельности:

Трудовые конфликты. Возникают при неудовлетворенности человека в таких социальных потребностях, как жилье, содержание труда, заработная плата; бытовые и санитарно-гигиенические условия на производстве, возможности отдыха. В личностных и межгрупповых отношениях имеет место социальная напряженность, которая представляет собой противоположность интересов.

Межнациональные конфликты. Вызваны причинами, связанными с социально-экономическим развитием, уровнем жизни в разных регионах, политической обстановкой в них. Социально-психологическую напряженность

культивируют и низкая культура межнационального общения, и нарушение прав личности, дискриминирующее национальное меньшинство, и протекционизм.

Существует еще масса примеров конфликтов между различными слоями общества. Самый древний социальный конфликт - отцы и дети. Конфликт столиц и провинций Автомобилисты и пешеходы, Проблема наркомании. Конфликтная ситуация между больными и существующей системой.

Формула конфликта.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому либо поводу, либо несовпадающие интересы, желания, влечения оппонентов. Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны:

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент

Инцидент приводит к конфликту только при наличии противоречий, ждущих своего разрешения. Томас Килменн указывает, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте:

- приспособление,
- компромисс,
- сотрудничество,
- игнорирование,
- соперничество или конкуренция.

Стили поведения при конфликте.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас Килменн считает, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны.

Стиль уклонения (игнорирования) реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не хотите тратить время и силы на ее решение.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.



## ИНСЕРТ

(маркировка текста)

Знаком “галочка” отмечают информацию, которая известна студенту.

Знаком “плюс” отмечают новую информацию, новые знания.

Знаком “минус” отмечают информацию, которая противоречит той, которая известна студенту.

Знаком “вопрос” отмечается то, что осталось непонятно и требует дополнительных сведений.

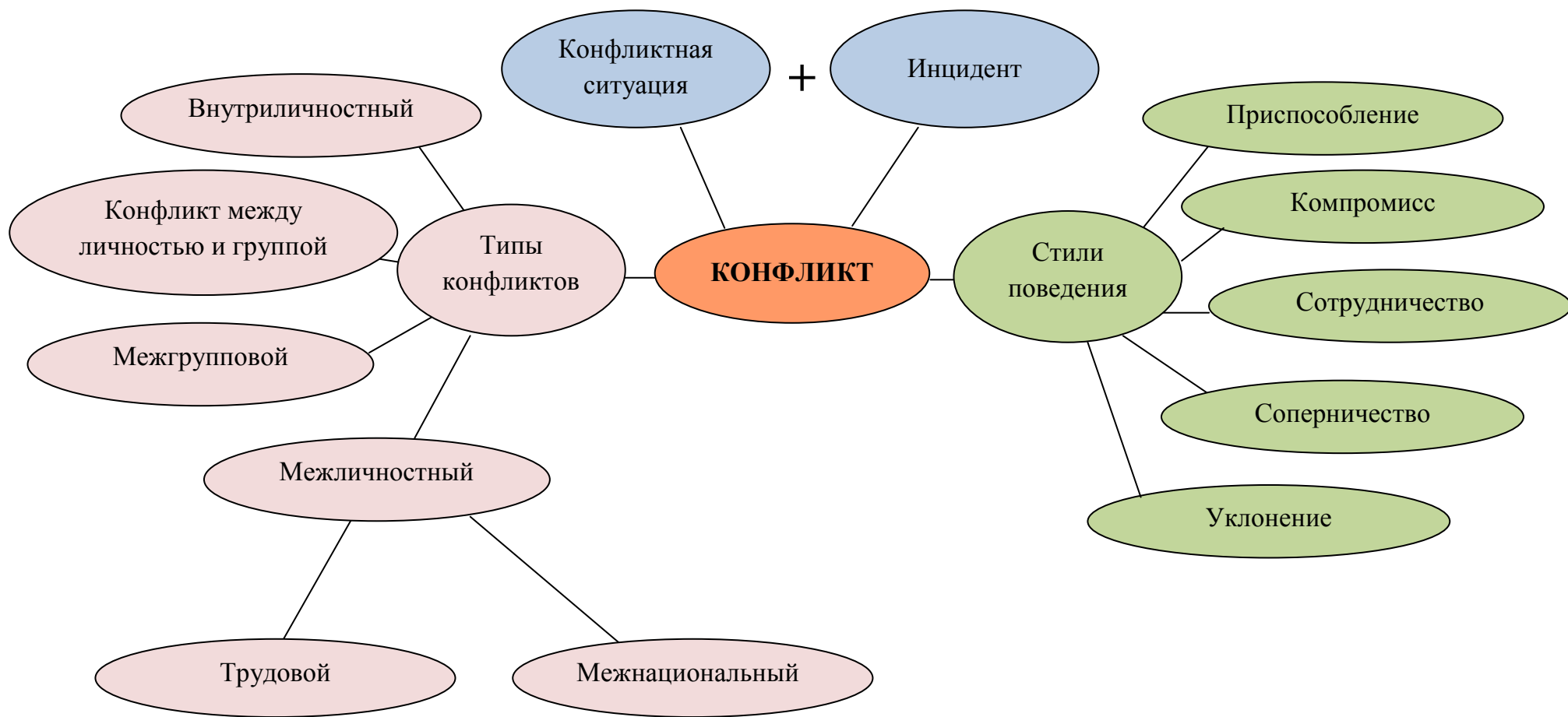
После прочтения текста студенты заполняют таблицу, количество граф которой соответствует числу знаков маркировки:

Данный прием требует от студента активного и внимательного чтения. Использование маркировочных знаков помогает соотносить новую информацию с имеющимися представлениями.

✓	+	-	?
<b>Я это знал</b>	<b>Это для меня абсолютно новое</b>	<b>Это противоречит тому, что я знал</b>	<b>Я хочу знать об этом больше</b>

### Составление кластера

Цель приема заключается в попытке систематизировать имеющиеся знания.



**Сценарий проведения внеурочного мероприятия**  
**«Конфликты, типы конфликтов и методы управления конфликтами»**

**Вступительное слово воспитателя:** Мы живем в конфликтном мире и в конфликтном обществе. Конфликты – повседневная реальность нашей жизни. Поэтому каждому человеку необходимо усвоить определенный минимум практических навыков поведения в конфликтных ситуациях для того, чтобы эффективно решать возникающие проблемы и добиваться успеха во всех делах.

Все это говорит о решающей роли конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом.

Запишите возникшие ассоциации к слову «конфликт» (студенты объединяются в пары, записывают ассоциации, затем обмениваются информацией, объединяются в группы по 4 человека и соединяют в одно целое записанную информацию). Представитель каждой группы озвучивает главное из записанного (мозговая атака).

***Воспитатель записывает на доске***

**Воспитатель:** Давайте разберемся в значении слова « Конфликт»... (используя метод INSERT) предлагаю вам прочитать информацию, используя пометки.

Слово конфликт происходит от латинского глагола *conflictus*, означающего буквально столкновение. В русском языке слово «конфликт» стало употребляться с XIX века. В классическом «Толковом словаре живого великорусского

языка» Владимира Даля его еще нет. В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

В психологии под конфликтом понимают "столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия". В связи с этим можно дать определение конфликту как одной из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные противоречия между людьми, с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций.

Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью.

Вряд ли среди нас найдется тот, кто никогда не попадал ни в какие конфликты. «Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

Существуют различные **виды конфликтов**.

Социальный конфликт – это столкновение интересов различных общественных групп:

- Межличностные конфликты
- Трудовые конфликты
- Межнациональные конфликты
- Социальные конфликты в разных общественных структурах
- Межличностные конфликты в процессе совместной деятельности.

Трудовые конфликты. Возникают при неудовлетворенности человека в таких социальных потребностях, как жилье, содержание труда, заработная плата; бытовые и санитарно-гигиенические условия на производстве, возможности отдыха. В личностных и межгрупповых отношениях имеет место социальная напряженность, которая представляет собой противоположность интересов.

Межнациональные конфликты. Вызваны причинами, связанными с социально-экономическим развитием, уровнем жизни в разных регионах, политической обстановкой в них. Социально-психологическую напряженность культивируют и низкая культура межнационального общения, и нарушение прав личности, дискриминирующее национальное меньшинство, и протекционизм.

Существует еще масса примеров конфликтов между различными слоями общества. Самый древний социальный конфликт – отцы и дети. Конфликт столиц и провинций Автомобилисты и пешеходы, Проблема наркомании. Конфликтная ситуация между больными и существующей системой.

Существуют четыре **основных типа конфликтов:**

- Внутриличный конфликт
- Межличностный конфликт
- Конфликт между личностью и группой
- Межгрупповой конфликт

Внутриличный конфликт. Выражается борьбой противоречий внутри человека, сопровождаемой эмоциональной напряженностью. “Мир рушится окончательно для человека тогда, когда рушится внутренний мир, когда человек начинает плохо относиться к внутреннему “Я”, когда он находится в плену устойчиво заниженной самооценки”.

Межличностный конфликт. Межличностный конфликт может проявляться как столкновение людей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

Конфликт между личностью и группой. В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие индивида группой.

Межгрупповой конфликт Причиной может послужить дефицит ресурсов: материалов, информации, и т. д. Межгрупповые конфликты возникают и между неформальными группами.

### **Формула конфликта.**

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому либо поводу, либо несовпадающие интересы, желания, влечения оппонентов. Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны:

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент

Инцидент приводит к конфликту только при наличии противоречий, ждущих своего разрешения.

### **Управление конфликтом.**

Конфликты нельзя устранить, но ими можно управлять таким образом, чтобы максимально увеличить общую выгоду для конфликтующих сторон. Существует несколько эффективных способов. Рассмотрим четыре варианта управления конфликтной ситуацией:

- Предотвращение;
- Подавление;
- Отсрочка;
- Разрешение.

Стратегия предотвращения конфликта.

Устранить реальный предмет конфликта.

Привлечь в качестве арбитра незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению.

Сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Стратегия подавления конфликта. Применяется по отношению к конфликтам в необратимо деструктивной фазе и к беспредметным конфликтам:

Стратегия отсрочки. Это временные меры, помогающие лишь ослабить конфликт с тем, чтобы позже, когда созреют условия, добиться его разрешения:

Томас Килменн указывает, что существуют **пять основных стилей поведения при конфликте:**

- приспособление,
- компромисс,
- сотрудничество,
- игнорирование,
- соперничество или конкуренция.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стиль приспособления означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы

обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны.

Стиль уклонения (игнорирования) реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не хотите тратить время и силы на ее решение.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

### *Составление кластера*

**Заключительное слово воспитателя:** Изменить отношение к конфликтам практически означает изменить взгляд на жизнь. Столкнувшись со сложной ситуацией, мы иногда проявляем себя не с лучшей стороны – начинаем лелеять свои трудности вместо того, чтобы попытаться с ними справиться.

Несмотря на то, что взаимоотношению с другими людьми должны способствовать мир и гармония, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.



В трудных ситуациях не всегда нужно искать безупречное решение. Такой поиск не только может поставить нас в безвыходное положение, но и сам по себе может оказаться нецелесообразным. Нам нужно искать работающее решение, которое "изменит конкретную ситуацию, поведение и мышление".