**ТЕМА**  КОНФЛІКТИ І СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

**Мета:** формувати уявлення учнів про різні варіанти людського спілкування; учити уникати конфліктних ситуацій і своєчасно вирішувати їх, не допускаючи переростання в конфлікт; формувати конфліктну компетентність учнів, стимулювати до аналізу життєвих ситуацій, соціально схвалювані форми поведінки; виховувати шанобливе ставлення до оточуючих.

**Обладнання:** результати анкетування, картки із ситуаціями, кольорові картки, фломастери, скот, схема «Я-висловлювання», картки зеленого, жовтого і червоного кольорів для кожного учня, ватман.

**Форма проведення:** година спілкування з використанням інтерактивних технологій.

*На дошці записи:*

- Жити - значить мати проблеми.

- Вирішувати їх - значить рости інтелектуально.

(Дж. П. Гілфорд, психолог).

Хід години спілкування

***Класний керівник***. Починаючи годину спілкування, давайте привітаємося одне з одним. Робити це будемо незвичним чином. Я називатиму спосіб вітання, а ви маєте привітатися цим способом з якомога більшою кількістю людей.

Способи вітання:

— зустріч близьких друзів;

— зустріч ділових людей.

*Гра «Вітання»*

Вітаються одне з одним, але не просто так, а фантазуючи при цьому. Як подати руку? Як близько підійти? Який вираз обличчя буде при цьому?

*(Учні ходять по класу мовчки, ні з ким не розмовляючи — це підвищує концентрацію уваги й надає дії привабливості новизни.)*

***Класний керівник***. Конфлікти. Які їх наслідки? Чи вважаєте ви, що це питання актуальне для нашої групи?

(Повідомлення результатів попереднього анкетування.)

*Анкета*

1. Я вважаю, що конфлікт — це...

а) невдоволення ким-небудь або чим-небудь;

б) нерозуміння людьми одне одного, сварка;

в) розбіжності між людьми, зіткнення різних думок.

2. Якщо я бачу, що людина помиляється, то...

а) я скажу все, що про неї думаю;

б) краще промовчу;

в) постараюся коректно висловити свою думку.

3. Якщо я потрапляю в конфліктну ситуацію, то найчастіше вирішую її таким чином:

а) наполягатиму на своєму;

б) припиняю спілкування з цією людиною;

в) постараюся знайти компроміс.

4. Що найчастіше є причиною конфлікту?

а) поведінка людей, невміння спілкуватися;

б) зіткнення через життєві ресурси;

в) неспівпадання життєвих позицій;

г) різниця в інтелектуальному рівні;

д) расові й національні відмінності.

5. Я думаю, що жити без конфліктів можна, тому що...

а) я так не думаю;

б) це зберігає нервову систему;

в) будь-які конфлікти можна вирішити мирним шляхом.

6. Я думаю, що прожити без конфліктів неможливо, оскільки...

а) я так не думаю;

б) це емоційна розрядка;

в) іноді треба вміти захистити себе.

***Класний керівник.*** Тема нашої години спілкування — конфлікти.

*Вправа «Асоціативний кущ»*

Які емоції та асоціації викликає у вас це слово? (Лайка, сльози, бійки, синяки, кулаки, сварки, образи, вбивства, руйнування сім'ї, втрата роботи, в'язниця тощо.)

Як бачимо, переважають негативні емоції та асоціації.

Невже нічого позитивного немає в конфліктах? (Пошуки істини, відкриття, самоствердження тощо.)

Чи можуть люди обходитися без конфліктів?

У тлумачному словнику слово «конфлікт» означає «зіткнення, серйозна розбіжність, суперечка». Для виникнення конфлікту потрібна конфліктна ситуація. Але далеко не кожна ситуація веде до конфлікту. Має бути інцидент.

*Робота в групах*

*(Учні об’єднуються в чотири групи методом «броунівського руху»)*

Перша група учнів пояснює, кого ми називаємо «конфліктною людиною».

Друга група пояснює, що означає «конфліктна ситуація».

Третя група з'ясовує значення слова «інцидент».

Четверта група пояснює значення слова «компроміс».

*(Учні дають короткі відповіді на запитання. Висловлювання не оцінюються й не обговорюються. Необхідні матеріали: кольорові картки, фломастери, скоч. Викладач записує основні думки на заздалегідь приготовлених кольорових картках.)*

***Класний керівник.*** Конфлікт — це зіткнення інтересів. І, як будь-яке зіткнення, конфлікт може принести і радість перемоги, і гіркоту поразки. Поведінку людей у конфліктних ситуаціях вивчає наука конфліктологія. З точки зору цієї науки, є чотири стратегії поведінки під час конфліктів: пристосування, уникнення, співпраця, суперництво.

* Принесення в жертву власних інтересів заради інтересів Іншого. Ця стратегія характеризує мирну, поступливу людину. (Пристосування.)
* Ухилення від прийняття рішень. Найчастіше цю стратегію використовують люди, невпевнені в собі. (Уникнення.)
* Пошук рішення, що влаштовує обидві сторони. Цієї стратегії зазвичай дотримуються сильні, зрілі, упевнені в собі люди. (Співпраця.)
* Конкуренція — прагнення домогтися свого за рахунок іншого. Найчастіше цю стратегію використовують люди, упевнені в собі, агресивні, амбітні. (Суперництво.)

*Вправа «Мої дії в конфлікті»*

*(Учні об'єднуються в п'ять груп і демонструють один з п'яти типів поводження в конфлікті на прикладі однієї ситуації)*

Ситуація. Вам з товаришем подарували один красивий ароматний апельсин. Ви обоє претендуєте на нього. Вам дуже хочеться, щоб він дістався саме вам. Є об'єкт домагань - є конфлікт.

Кожна з груп демонструє свій варіант виходу з модельованої ситуації в залежності від завдання, яке вона отримала на картці:

|  |  |
| --- | --- |
| Суперництво | Компроміс |
| Девіз: | Девіз: |
| «Щоб я виграв, ти повинен | «Щоб кожний щось виграв, |
| програти» | кожний повинен щось програти» |
| Уникання | Поступка |
| Девіз: | Девіз: |
| «Ми обоє залишаємося | «Щоб ти виграв, я повинен |
| в програші» | програти» |
| Співробітництво |  |
| Девіз: |  |
| «Щоб виграв я, ти теж повинен |  |
| виграти» |  |

**Питання для обговорення**

* Чи важко було вирішувати ситуацію за замовленням?
* 3 якими труднощами ви зіштовхнулися під час розв'язання задачі?
* Який найважчий вихід з існуючих варіантів конфліктів, на ваш погляд?
* Для чого ми виконували цю вправу?

***Класний керівник.*** Визначте за описом результативності, про яку стратегію йдеться.

І. Ця стратегія використовується, якщо ціна питання невелика або потрібна пауза для ухвалення рішення. При такому типі поведінки в конфлікті зберігаються стосунки, жодна із сторін не отримує переваги, конфлікт не вирішений, а тільки пригашений. (Уникнення.)

2. Ця стратегія є найефективнішою, тому що в цьому випадку виграють обидві сторони. Стратегія зміцнює стосунки і приносить вигоду обом сторонам. (Співпраця.)

3. Ця стратегія доречна, коли заради збереження стосунків людину готова жертвувати своєю вигодою. В цьому випадку сторона, що йде на поступки, програє іншій стороні. Збереження істинних партнерських стосунків у цьому випадку проблематичне. (Пристосування.)

Висновок. Таким чином, при уникненні жодна із сторін не досягає успіху. При суперництві і пристосуванні одна із сторін виграє, а інша програє. І тільки при співпраці виграють обидві сторони.

***Класний керівник.*** Знання психологічних індивідуальних особливостей людини може бути гарною допомогою в разі розв'язання конфліктної ситуації. Існує безліч прийомів виходу з конфліктної ситуації. Зараз ми познайомимося з одним із них. Припустімо, хтось кричить на вас; можливо, вам і зрозуміло, чому це відбувається, але ви не переносите, коли хто-небудь на вас кричить. Найчастіше ми теж починаємо кричати у відповідь. Це призводить до охоло­дження відносин, якщо не до повного їхнього розриву. У цьому випадку нам треба знайти формулювання, яке щонайкраще відстоює власну точку зору, але це формулювання не повинно викликати в співрозмовника агресію і бажання захиститися. Це «Я-висловлювання», або оптимальне самоствердження.

Я - висловлювання — це спосіб вираження вашого ставлення до якої-небудь ситуації. Схема його така (демонстрація на екрані):

1. Подія — «Коли...» (опис небажаної ситуації, об'єктивний опис події).
2. Моя реакція — «Я почуваю (я готовий)... » (опис своїх почуттів).
3. Бажаний результат т- «Мені хотілося б, щоб...» (опис бажаного варіанта)».

*Вправа «Я - висловлювання»*

Завдання: необхідно застосувати Я-висловлювання і пом'якшити ситуацію або взагалі запобігти конфлікту.

**Ситуації**

1. Парубок не прийшов на побачення (керівник терміново відправив гурт, у роботі хлопець якого бере участь, на пісенний фестиваль, часу і можливості сповістити про це дівчину не було). Наступного дня при зустрічі в них виник конфлікт. (Настанова для дівчини: вона не має наміру зовсім розривати відносини з хлопцем.)
2. Ваш приятель узяв у вас в борг велику суму грошей і пообіцяв повернути через місяць. Минуло два місяці, і ви хочете отримати назад свої гроші. Ви говорите про це приятелеві, на що він відповідає: «Я віддам тоді, коли в мене з'являться гроші».
3. Ви на прохання свого керівника зробили дуже велику роботу, витративши на це багато свого вільного часу. На виробничій нараді керівник відзначив інших працівників, які заслуговували на менше в порівнянні з вами, а про вас не обмовився ні словом. Ваші інтереси виявилися проігнорованими.

**Питання для обговорення**

* Які висловлювання ми переважно використовуємо в повсякденному житті?
* Чи важко було вам оперувати «Я-висловлюваннями»?
* Що ви відчували, коли до вас зверталися із «Я-висловлюваннями»?

*Групова дискусія*

***Класний керівник.*** У школах верхової їзди не хвалять наїзника, який може утриматися на здибленому коні. Як ви думаєте чому? (Під досвідченим жокеєм кінь ніколи не стає дибки.)

Так само і з конфліктами. Звичайно, розумна, обізнана людина знайде вихід із будь-якого становища, але мудра людина в нього не потрапить. А значить, мудрий не доведе стосунки до конфлікту.

* Які прийоми і способи існують для запобігання конфлікту?

(Орієнтовна відповідь учнів: Золоте правило спілкування — завжди поводься з іншими так, як ти хотів би, щоб інші поводилися з тобою.)

* А які риси характеру потрібні, щоб дотримуватися цього золотого правила?
* Ці риси даються нам від народження чи їх можна виховати в собі? Яких же висновків ми можемо дійти?

(Орієнтовна відповідь учнів: Вирішений конфлікт, комплімент, посмішка зберігають нервову систему людини, а значить і її здоров'я.)

Класний керівник. Життя не прожити без конфліктів, але розумна, культурна людина завжди зможе ефективно вирішити суперечки й розбіжності, гнучко використовуючи різні стратегії: в одних випадках жорстко наполяже на своєму, в інших - поступиться, у третіх - знайде компроміс. Лише щоб не помилитися у виборі стратегії поведінки, потрібні життєвий досвід, мудрість і знання. Сподіваюся, дещицю цих знань ви отримали в ході сьогоднішньої години спілкування.

*Творча вправа*

***Класний керівник.***

1. Закінчіть речення:

- Найголовніше, щоб обидві сторони бажали... (вирішення конфлікту).

- Розберіться в істинних причинах і зосередьте увагу на проблемі й на тому... (як її розв'язати).

- Пробачення допоможе звільнитися від того негативу... (який накопичився в результаті конфлікту).

- Дайте можливість партнерові висловитися... (уважно його вислухайте).

- Надайте співрозмовникові психологічну паузу... (для зняття емоційного напруження}.

- Визнавайте свої помилки до того, як співрозмовник почне вас... (критикувати).

- Не поспішайте-реагувати на чуже... (роздратування).

- Ідіть на всі можливі... (компроміси).

- Не критикуйте особистість партнера. Ніколи не завдавайте емоційної... (шкоди особистості).

- Поступайтеся в дрібницях, щоб добитися... (перемоги а головному).

- Створіть можливість гідного виходу з конфлікту, щоб «берегти... (час і здоров'я).

- Не уникайте конфліктів (вони неминучі!), а намагайтеся їх... (розв'язати або уникнути негативних наслідків).

- Пам'ятайте, що безвихідних ситуацій... (не буває).

2. Назвіть шляхи виходу з конфліктів, їх вирішення.

(Орієнтовна відповідь учнів:доброзичливість; визначити причину конфлікту, намагаючись почути і правильно зрозуміти одне одного; тактовність, розмова по суті, пошук компромісу;здатність визнати свою помилку, правильний вибір ролі; справедливість.)

***Класний керівник***. Конфлікти часто отруюють людині життя, порушують звичний ритм, знижують самооцінку. Багато хто прагне знайти мирний спосіб врегулювання конфлікту. Як бачите, шляхів виходу з конфлікту багато. Отже, якщо ви не помітили, як потрапили в складну ситуацію, що загрожує вийти з-під контролю, вам доведеться застосувати інтелект і вміння спілкуватися, щоб вийти з конфлікту з найменшими втратами. Тут ви можете виявити творчість і придумати нові способи нейтралізації конфліктів.

Вирішення конфлікту

Співпраця: гумор, поступка, компроміс , усвідомлення позицій сторін

Деструктивне: погрози, насильство, грубість, приниження, перехід на обговорення особистостей, відхід від вирішення проблеми, розрив стосунків

***Класний керівник.***  Закон ЖИТТЯ: правда.

*Метод «Світлофор »*

(Необхідні матеріали: картки зеленого, жовтого і червоного кольорів для кожного учня, ватман, скоч.)

Класний керівник просить учнів вибрати картку того кольору, який, на їхню думку, відповідає оцінці години спілкування. Учні наклеюють картки на лист ватману, групуючи їх за кольором: зелений - позитивно, жовтий - нейтрально, червоний - негативно.

Виходить кольорова картина, що відбиває оцінку заходу.

***Література:***

1. Мороз Л.В. Іваненко Л.П. На допомогу куратору студентської групи – К.,2009

2. Туріщева Л.В. Психологічні тренінги для школярів. – Х.: «Основа», 2010

3. Караур С.М., Фалинська З.З. Соціальна конфліктологія. – Т.: «Астон», 2010

4. Пометун О Пироженко Л. Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід. - К.: АПН, 2002.

5. Ковальчик П., Мамієва Н. Попередження й вирішення й вирішення конфліктів. – Донецьк, 1994

ДНЗ «Херсонське вище професійне училище сервісу та дизайну»

***Година спілкування на тему:***

**«КОНФЛІКТИ І СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ»**

**Класний керівник: Левчук Н.М.**

**м. Херсон**