



РЕГИОНАЛЬНАЯ ИННОВАЦИОННАЯ ПЛОЩАДКА

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области "Богатовский государственный сельскохозяйственный техникум имени Героя Советского Союза Смолякова Ивана Ильича"

Методическая разработка классного часа «Конфликт: как выйти без обид»

Выполнил:
Рачишкин Валерий Николаевич
преподаватель

Методическая разработка классного часа

Тема: «Конфликт: как выйти без обид»

В рамках деятельности региональной инновационной площадки (РИП)

Целевая аудитория: студенты 1–2 курсов (возраст 16–19 лет)

Форма проведения: Интерактивное занятие с элементами психологического тренинга и ролевых игр

Продолжительность: 90 минут (2 академических часа)

Место проведения: Учебная комната РИП с возможностью индивидуальной работы.

Образовательные результаты: Развитие конфликтной компетентности, навыков толерантного поведения, умения выходить из конфликтов без взаимных обид.

Цель и задачи

Цель: Формирование благоприятного социально-психологического климата в студенческой группе и развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов без взаимных обид.

Задачи:

Образовательные:

- Расширить представление об основных типах и причинах конфликтов.
- Познакомить с основными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.
- Освоить правила управления конфликтом и способы выхода из конфликтной ситуации.

Развивающие:

- Развить умения анализировать конфликтные ситуации.
- Развить навыки самоанализа и самооценки собственного поведения.
- Развить умение предвидеть последствия своих действий.

Воспитательные:

- Воспитать самоконтроль и сдержанность в спорных ситуациях.
- Воспитать уважение к точке зрения другого человека.
- Сформировать установку на компромисс и мирное решение проблем.

Методическое обеспечение

Необходимые материалы: листы бумаги в форме «облаков» (для упражнения «Облака»); маркеры, стикеры, фломастеры; проектор для презентации (опционально); раздаточный материал подготовлен студентами-медиаторами РИП: «Правила управления конфликтом», карточки с конфликтными ситуациями (для ролевой игры).

Техника и оборудование: компьютер с проектором; доска или магнитная стена для групповой работы; таймер/часы.

План-сценарий классного часа

Этап 1. Вводная часть (15 минут)

Приём «Мозговой штурм»

- Ведущий задаёт вопрос: «*Что такое конфликт? Какие конфликты вы знали за последнюю неделю?*»
- Студенты делятся ассоциациями, ведущий фиксирует на доске
- Краткое определение: *Конфликт* — это столкновение противоположных целей, интересов, точек зрения

Мини-лекция (5 минут)

- Виды конфликтов: внутренний, межличностный, групповой, организационный
- Причины конфликтов в будущей профессиональной деятельности:
 - Непонимание инструкций
 - Конкуренция за ресурсы/квартиры
 - Разное восприятие сроков и качества работы

Этап 2. Основная часть (60 минут)

Упражнение 1: «Облака» (20 минут)

Цель: Развитие нравственного самопознания и осознание обидных слов

Инструкция:

1. Студенты закрывают глаза (чтобы не давило мнение окружающих)
2. Поднимают руку те, кто *никогда* никого не обзывал обидным словом
3. Результаты опроса известны только ведущему
4. Ведущий раздаёт листки в форме облака
5. Каждый пишет обидное слово, сказанное ему, и загибает облако
6. Обсуждение: «*Как чувствовал себя человек, когда слышал это слово?*»

Результат: Осознание силы обидных слов и их влияния на отношения

Упражнение 2: «Разбор конфликтной ситуации» (25 минут)

Цель: Научить находить конструктивный выход из конфликта

Инструкция:

1. Ведущий описывает ситуацию (пример):
«*Клиент в магазине требует вернуть товар без чека. Продавец отказывается. Клиент начинает оскорблять продавца. Что делать?*»
2. Студенты в группах (3-4 человека) предлагают варианты выхода:
 - «*Я был не прав, прости*»
 - «*Давай помиримся, я найду компромисс*»
 - «*Я не хотел тебя обидеть*»

3. Группы представляют решения, ведущий фиксирует лучшую стратегию

Ключевые правила выхода из конфликта:

- 1) Не прерывайте, слушайте
- 2) Не делайте предположений
- 3) Не переходите на личности, не оскорбляйте
- 4) Предлагайте множество решений, пока не достигните соглашения
- 5) Закончите на позитивной ноте

Упражнение 3: «Ролевая игра — три позиции» (15 минут)

Цель: Развить умение видеть ситуацию с разных сторон

Инструкция:

1. Класс делится на 3 группы:

Группа 1: позиция родителей (в ситуации «родитель–ребёнок»)

Группа 2: позиция детей

Группа 3: независимые эксперты (оценивают убедительность)

2. Каждая группа разыгрывает ситуацию, эксперты дают аргументы
3. Обсуждение: «Как увидеть проблему глазами оппонента?»

Этап 3. Закрепление и рефлексия (15 минут)

Мини-тест: «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Студенты отвечают на вопросы:

1. Я склонен сразу переходить на оскорбления? (да/нет)
2. Я могу выслушать другого до конца? (да/нет)
3. Я стараюсь идти на компромисс? (да/нет)
4. Я контролирую гнев и страх? (да/нет)

Обсуждение результатов: Каждый анализирует своё поведение, ведущий даёт рекомендации.

Приём «Правила доброжелательного общения» (10 минут)

Студенты совместно формулируют правила:

- Прежде чем обратиться к человеку, улыбнись ему
- Научись радоваться успехам товарищей
- Старайся прийти на помощь, не жди, пока тебя попросят
- В споре будь сдержан и тактичен
- Избегай конфликтов, ссор, необдуманных поступков
- Никогда никого не упрекай

Финальный акцент: «Если конфликт произошёл — скорее помирись»

Методические рекомендации для ведущего

Ключевые принципы:

1. *Сохранять спокойствие* — самое главное в любой ситуации
2. *Относиться к другим с уважением*
3. *Выслушать точку зрения другого до конца*
4. *Контролировать себя!* Не позволять гнев победить

5. *Говорить тихо, не оскорблять*
6. *Дать человеку шанс отступить*
7. *Идти на компромисс*

Адаптация для профессиональной деятельности

- Использовать ситуации из реальной работы: конфликт с клиентом, спор с коллегой о сроках, конфликт с руководством
- Показать связь между навыками разрешения конфликтов и КРІ (снижение жалоб, повышение лояльности клиентов)
- Обсудить последствия обид в профессиональной среде: потеря репутации, снижение продуктивности

Инструкция для ведущего

1. Раздайте карточки группам (3–4 человека)
2. Дайте 10 минут на обсуждение ситуации и поиск решения
3. Попросите группы представить своё решение (5 минут на группу)
4. Обсудите ключевые вопросы вместе с классом
5. Подведите итог: какие правила управления конфликтом были использованы?

Ожидаемые результаты

По окончании классного часа студенты:

- ✓ Понимают причины и типы конфликтов
- ✓ Знают стратегии поведения в конфликтных ситуациях
- ✓ Освоили правила управления конфликтом
- ✓ Развили навык самоанализа своего поведения
- ✓ Сформировали установку на компромисс и мирное решение
- ✓ Умеют выходить из конфликта без взаимных обид

Раздаточный материал: «Правила управления конфликтом»

7 основных правил управления конфликтом

№	Правило	Что это значит
1	<i>Не прерывайте, слушайте</i>	Дайте человеку завершить мысль, не перебивайте
2	<i>Не делайте предположений</i>	Не предполагайте, что другой человек думает или чувствует — спрашивайте напрямую
3	<i>Не переходите на личности, не оскорбляйте</i>	Говорите о ситуации, не о человеке. Не используйте обидные слова
4	<i>Предлагайте множество решений</i>	Генерируйте несколько вариантов, пока не достигните соглашения, которое устраивает всех
5	<i>Закончите на позитивной ноте</i>	После решения конфликта скажите что-то доброе, проявите уважение
6	<i>Контролируйте себя</i>	Не позволяйте гнев и страх победить. Оставайтесь спокойным
7	<i>Идти на компромисс</i>	Будьте готовы частично согласиться с оппонентом, найдите правильный путь

Дополнительные рекомендации

- **Относиться к другим с уважением** — даже когда не согласны
- **Выслушать точку зрения другого до конца** — прежде чем отвечать
- **Говорить тихо** — не повышать голос, не кричать
- **Дать человеку шанс отступить** — не загонять в угол, позволить «сдуться»
- **Избегайте конфликтов, ссор, необдуманных поступков**
- **Никогда никого не упрекай**

Формула выхода из конфликта без обид

Если конфликт произошёл, используйте одну из этих фраз:

- ◆ *«Я был не прав, прости»*
- ◆ *«Давай помиримся, я найду компромисс»*
- ◆ *«Я не хотел тебя обидеть»*

Главное правило: Если конфликт произошёл — **скорее помирись**

Чек-лист: «Моё поведение в конфликте»

После каждого конфликта ответьте себе:

- Я мог выслушать другого до конца?
- Я контролировал гнев и не оскорблял?
- Я предложил компромиссное решение?
- Я закончил на позитивной ноте?

Если хотя бы один ответ «нет» — в следующий раз попробуйте улучшить это поведение.

Карточки с конфликтными ситуациями

Карточка 1. Конфликт с работниками по графику работ**Ситуация:**

Вы — мастер сельскохозяйственного производства. В разгар посевной сезона один из трактористов отказывается работать в выходной день, хотя это критически важно для завершения посева. Работник требует отдыха, так как работал 6 дней подряд. Другой тракторист, в свою очередь, обвиняет первого в безответственности и говорит, что готов работать, но не хочет «тянуть» за недобросовестного коллегу.

Ваша задача:

- Найти решение, которое удовлетворит всех
- Выйти из конфликта без обид между работниками
- Обеспечить завершение посева в срок

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как справедливо распределить нагрузку?
 - Как мотивировать работника без оскорблений?
 - Какие компромиссные варианты возможны?
-

Карточка 2. Конфликт с руководителем по поводу качества работы**Ситуация:**

Руководитель хозяйства публично критиковал вашу работу на собрании, потому что урожайность в вашем участке ниже запланированной. Вы уверены, что причина — в некачественном посевном материале, который закупил руководитель, а не в вашей работе. Другие мастера начали коситься на вас, некоторые даже поддерживают руководителя.

Ваша задача:

- Спокойно и конструктивно объяснить свою позицию
- Не переходить на личности и не оскорблять руководителя
- Найти решение, которое сохранит ваше профессиональное лицо

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как аргументировать свою точку зрения без обвинений?
 - Как показать, что проблема не в вашей работе?
 - Какой компромисс возможен (например, тест нового посевного материала)?
-

Карточка 3. Конфликт между работниками по распределению ресурсов

Ситуация:

Два бригадира спорят за использование одного и того же комбайна. Один бригадир говорит, что у него урожай уже созрел и нужно срочно начинать уборку. Другой утверждает, что у него тоже критическая ситуация, и он «первый забронировал» комбайн неделю назад. Спор переходит в оскорбления: «ты безответственный», «ты меня подставляешь».

Ваша задача:

- Разнять спор и остановить оскорбления
- Предложить решение, которое не оставит никого с обидами

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как объективно оценить срочность работ обеих бригад?
 - Можно ли использовать альтернативный комбайн или разделить время?
 - Как предотвратить подобные конфликты в будущем (система бронирования)?
-

Карточка 4. Конфликт с клиентом (покупателем продукции)

Ситуация:

Крупный покупатель (сеть магазинов) отказывается принимать партию зерна, потому что выявил влажность выше нормы. Вы уверены, что влажность была в норме при отгрузке, и проблема возникла при транспортировке (покупатель использовал свой транспорт). Покупатель угрожает судебным разбирательством и требует полный возврат денег. Его представитель начинает кричать и обвинять вас в «продаже некачественного товара».

Ваша задача:

- Сохранить спокойствие и не переходить на оскорбления
- Конструктивно объяснить свою позицию
- Найти решение, которое сохранит деловые отношения

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как проверить, где произошла проблема (ваши документы vs документы перевозчика)?
 - Какой компромисс возможен (например, частичный возврат, замена партии)?
 - Как предотвратить подобные конфликты в будущем (чёткие условия в договоре)?
-

Карточка 5. Конфликт с коллегой по поводу выполнения обязанностей

Ситуация:

Ваш коллега-мастер не выполнил свою часть работы по подготовке техники к зиме, ссылаясь на «нехватку времени». Теперь вы не можете завершить свою работу, потому что техника не готова. Вы начинаете его обвинять: «ты безответственный», «ты подставляешь меня». Коллега отвечает: «ты сам должен следить за сроками, а не ждать меня».

Ваша задача:

- Остановить оскорбления
- Найти решение, которое завершит подготовку техники
- Выйти из конфликта без взаимных обид

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как проверить, кто действительно не выполнил обязанности (расписание, отчёты)?
 - Как быстро завершить работу (помощь других работников, перераспределение)?
 - Как предотвратить повторение (чёткие сроки, контроль)?
-

Карточка 6. Конфликт по поводу безопасности на производстве

Ситуация:

Вы обнаружили, что один из работников работает без защитной экипировки (без каски, без очков). Вы требуете прекратить работу и наказать работника. Работник отказывается: «это мусор, я так работал 10 лет и ничего», «ты меня унижаешь». Другие работники начинают поддерживать работника: «сам начальник часто не носит каску».

Ваша задача:

- Объяснить важность безопасности без оскорблений
- Найти решение, которое обеспечит безопасность и сохранит отношения
- Укрепить правило безопасности в группе

Ключевые вопросы для обсуждения:

- Как аргументировать важность экипировки без обвинений?
 - Как показать, что это правило для всех (включая руководителя)?
 - Какой компромисс возможен (например, предоставление удобной экипировки)?
-