

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
ГБОУ СПО КУШНАРЕНКОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

# **МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА УРОКА**

**Тема: Управление конфликтами**

**Дисциплина: Менеджмент**

**Преподаватель**

**Минигалиева Г.Ф.**

**Дата проведения:**

**10 апреля 2013 г.**

## Пояснительная записка

Развитие любого общества представляет собой сложный процесс, который происходит на основе зарождения, развертывания и разрешения объективных противоречий. Жизненная практика показывает, что конфликт является неотъемлемой составляющей человеческих отношений, а конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т.е. определенные действия, направленные друг против друга. Причинами их могут быть самые разные проблемы: материальные ресурсы, важнейшие жизненные установки, властные полномочия, статусно-ролевые различия в социальной структуре, личностные (эмоционально-психологические) различия и т.д. В организациях конфликт, по своей сути, является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы. Таким образом, конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, а также всю совокупность социальных отношений в организациях.

В современных условиях проблема эффективного разрешения конфликтов приобретает актуальность не только в плане улучшения эмоционального климата межличностного взаимодействия, но и является необходимой составляющей успешного делового взаимодействия между людьми. В любом, даже самом сплоченном коллективе возникают конфликты. Чтобы найти оптимальное решение в конфликтной ситуации, нужно обладать знанием того, как развиваются конфликты. Столкновение точек зрения, мнений, позиций – очень частое явление производственной и общественной жизни. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.

На изучение темы «Управление конфликтами» отводится 2 часа, во время изучения которого, студенты должны уметь использовать основные

методы и стили разрешения конфликта в своей профессиональной деятельности, знать основные понятия.

Исходя из этого целями нашего занятия явились: способствовать актуализации представлений студентов о конфликтах, их структуре, видах и причинах; создать условия для понимания амбивалентного смысла конфликтов(положительного и отрицательного);способствовать развитию логического мышления; способствовать развитию навыков работы с источниками информации, умения анализировать и делать выводы, развитию умения коллективно решать задачи; воспитание ответственности за результат работы; способствовать воспитанию активной жизненной позиции. Для достижения этих целей были применены инновационные технологии.

Одним из главных направлений подготовки специалистов и повышения управленческих знаний является внедрение методов активного обучения студентов. Опыт показывает, что наиболее эффективными являются методы с непосредственным участием обучаемых. Такие методы приучают к самостоятельному мышлению, ориентации в сложной и быстро меняющейся производственной обстановке, приобретению навыков сбора и анализа материала, умению провести самостоятельный анализ и дать рекомендации. К этим методам относятся деловые игры, тесты и конкретные ситуации.

Вид данного урока- это активная учебная лекция, который способствует развитию коммуникативной компетенции студентов. Во время урока был предложен теоретический материал с обсуждениями и решениями отдельных практических заданий, развивающий самостоятельность.

Лекция является основой самостоятельной учебной работы студента и получения им знаний. Следовательно, студенту «необходимо в совершенстве овладеть умениями и навыками самостоятельной работы над лекцией, которая включает в себя: подготовку к слушанию и восприятию её содержания, непосредственное восприятие и осмысливание знаний, записывание их, последующую работу над материалом занятия.

Использование различного типа заданий, как например определение соответствия, формулирование своей точки зрения, способствует формированию познавательной деятельности студентов.

На занятии, способствованию развитию логического мышления, свою роль играет интеллект-карты.

**Интеллект-карта** – это графическое выражение процессов многомерного мышления и поэтому является наиболее естественным способом интеллектуальной деятельности человека. Это мощный визуальный метод, предоставляющий универсальный ключ к раскрытию интеллектуального потенциала каждого человека вне зависимости от возраста; инструмент, позволяющий эффективно структурировать и обрабатывать информацию, мыслить, используя весь свой творческий и интеллектуальный потенциал.

На занятии так же были использованы интерактивные методы обучения. Интерактивное обучение повышает мотивацию участников в решении обсуждаемых проблем, что дает эмоциональный толчок к последующей поисковой активности участников, побуждает их к конкретным действиям.

Кроме того, интерактивное обучение формирует способность мыслить неординарно, по-своему видеть проблемную ситуацию, выход из нее; обосновывать свои позиции, свои жизненные ценности; развивает такие черты, как умение выслушивать иную точку зрения, умение сотрудничать, вступать в партнерское общение, проявляя при этом толерантность по отношению к своим оппонентам, необходимый такт, доброжелательность к участникам процесса совместного нахождения путей взаимопонимания, поиска истины.

При интерактивном обучении педагог выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации; центральное место в его деятельности должен занимать не отдельный студент как индивид, а группа взаимодействующих студентов, которые стимулируют и активизируют друг друга.

Одним из главных достижений педагогической деятельности считаю создание на уроке ситуации успеха, что позволяет активизировать развитие творческих способностей, стимулировать их проявление, а также способствовать повышению результатов обучения учащихся.

При использовании интерактивной доски обычный урок становится более эффективным, повышается динамичность урока, открывается возможность видео действия, возможность оперативного получения информации. Прежде всего, любое занятие, в том числе и с использованием интерактивных технологий, должно иметь четкий план и структуру, достигать определенных целей и результатов. Все это помогает студентам лучше усвоить материал и соотнести его с тем, что они уже знают. Интерактивное творчество учителя и ученика безгранично. Важно только умело направить его для достижения поставленных учебных целей.

### **Методическая разработка урока**

*Дисциплина:* Менеджмент

*Тема урока:* Управление конфликтами

*Тип урока:* изучение и первичное закрепление новых знаний

*Применяемые технологии:* интенсивная, анализа ситуаций, мозговой штурм и групповая технология,

*Вид урока:* активная учебная лекция

*Формы работы:* фронтальная, групповая, индивидуальная

*Методы обучения:* объяснительно-иллюстративный, проблемно-диалогический, метод анализа кейсов, рефлексивный.

*Межпредметные связи:* психология, литература, искусство

*Средства обучения:* компьютер, мультимедиа проектор, интерактивная доска, кейс-стади, рабочая тетрадь.

*Продолжительность:* 30 мин.

*Цели: Образовательная:*

- Способствовать актуализации представлений студентов о конфликтах, их структуре, видах и причинах;

- Создать условия для понимания амбивалентного смысла конфликтов(положительного и отрицательного)

*Развивающая:*

- Способствовать развитию логического мышления
- Способствовать развитию навыков работы с источниками информации, умения анализировать и делать выводы, развитию умения коллективно решать задачи

*Воспитательная:*

- Воспитание ответственности за результат работы
- Способствовать воспитанию толерантности

### Структура урока

№ п/п	Наименование вопросов	Время, мин.
1	2	3
1.	Организационный момент	1
2	Подготовка к усвоению материала	4
2.	Изучение нового материала	10
3.	Первичная проверка усвоения знаний	3
4.	Первичное закрепление знаний	5
5.	Обобщение, систематизация знаний	5
6	Рефлексия	2
		<b>30</b>

### Технологическая карта урока

Этапы урока	Деятельность педагога	Деятельность студентов	Цель
Организационный момент	Приветствие.	Приветствуют. Настраиваются на урок	Установление рабочего контакта
Подготовка к усвоению материала	Подведение к определению темы	Определение темы урока. Знакомство с	Обеспечение нацеленности

	урока, обоснование ее значимости, постановка цели к уроку	целями урока	студентов на урок, включение в учебную деятельность
Изучение нового материала	Эвристическая беседа	Отвечают на вопросы, высказывая предположения	Активизация мыслительной деятельности студентов. Создание логических предпосылок для усвоения нового материала.
1	Знакомство с определением «Конфликт», «Управление конфликтом»	Запись в тетрадях, формулирование определения. Выполняют групповое задание	Обеспечение первоначального усвоения понятия
2	Знакомство с типами конфликта	Анализ литературных произведений, определение типов конфликта	Развитие умения соотнести существенные признаки понятия с конкретными примерами.
3	Выявление причин возникновения конфликта	Анализ причин	Развитие умения работать с информацией
4	Знакомство со стилями и методами разрешения конфликта	Записи в тетрадях, установление соответствия	Развитие умения соотнести существенные признаки понятия с конкретными примерами.
Первичная проверка усвоения знаний	Выполнение практического задания	Читают, самостоятельно определяют тип и стиль разрешения конфликта. Выполняют групповое задание	Развитие умения работать с информацией, коллективно решать задачи. Умение излагать материал, обосновывать выводы с использованием новой терминологии
Закрепление знаний	Составление модели конфликта как процесса	Делают записи в тетрадях	Развитие логического мышления
1	Ответы на проблему по решению	Обсуждение в группах	Умение излагать материал, обосновывать

	проблемы урока		выводы с использованием новой терминологии
2	Анализ интеллектуальную карту по новой теме	Обсуждение темы	Развитие умений работать с информацией
Обобщение, систематизация знаний	Предлагает студентам обратиться к целям поставленным в начале урока, прокомментировать их достижение	Анализировать деятельность по достижению целей урока.	Развивать умения оценивать свою деятельность
Рефлексия	Анализ результатов оценочных листов	Заполнение оценочных листов	Реализация воспитательного потенциала оценки деятельности студентов

### Ход урока

#### 1.Организационный момент.

Приветствие

Проверка готовности к уроку.

#### 2.Подготовка к усвоению материала

Просмотр видеофрагмента из кинофильма «Большая перемена» с целью определения темы урока.

Вопрос студентам: А чем пойдет речь на уроке, я думаю вы догадаетесь посмотрев видеофрагмент.

##### Задача данного этапа урока:

Подготовить студентов к активной учебной деятельности; обеспечить нацеленность студентов на урок; включить в учебную деятельность.

Озвучивается цель урока:

- Познакомить с общими представлениями о конфликтах, их типах, об управлении конфликтами.



- Научится понимать причины возникновения и возможные способы разрешения конфликтов

### **3.Изучение нового материала.**

Данный этап предполагает, используя проблемно-диалогический метод обучения, активизировать мыслительную деятельность студентов.

Задачей данного этапа- формирование у студентов представлений о конфликте, об управлении конфликта; изучить новый материал используя задания различного типа:

1. Используя предложенные слова, сформулировать определение конфликта.
2. Анализируя литературные произведения, определить типы конфликта.
3. Самостоятельно, во время беседы выявить причины возникновения конфликта.
4. Установить соответствие между стилями разрешения конфликта и их содержанием.

Подобранные задания, способствуют развитию умения работать с информацией; развитию умения соотнести существенные признаки с конкретными примерами. Способствует развитию умений работать в группах, участвовать в дискуссии, выражать собственную позицию по проблемным вопросам.

Студентам были предложены следующие задания:

- 1) Какие ассоциации возникают у вас со словом «конфликт»? (ссора, спор, драка, война, неприязнь, крик, слезы...)
- 2)Что же такое конфликт?
- 3)Каждая группа в течении двух минут попытается составить из предложенных слов определение.
- 4)Сравните полученные определения. Есть ли у них что-то общее?
- 5)Дать определение управлению конфликтами.
- 6)Какие тип конфликтов выделяют ученые? На это вопрос вы ответите после анализа предложенных вам ситуаций.

- а) Анализ басни И.А.Крылова «Змея» Здесь есть конфликт? Какой?
- б) Перед вами басня Крылова «Рак, щука и лебедь». Какой конфликт в данном случае?
- в) Фрагменты из произведения Владимира Железнякова «Чучело».
- г) Фрагмент из произведения А Гайдара «Тимур и его команда».
- 7) А каковы причины возникновения конфликта?
- 8) Какие стили разрешения конфликтов существует. Рассмотрим их. Соедините стили с их содержанием.
- 9) Какие методы существуют в разрешении конфликта :

#### **4.Первичная проверка понимания**

Задача данного этапа: на основе полученных знаний решить ситуации., определить основные типы конфликта и стили из разрешения. Данный этап предполагает развитие умений работать с информацией, коллективно решать задачи, развитие умений излагать материал, обосновывать выводы с использованием новой терминологии. Для решения этих задач используется подготовленные кейс-стади.

#### **5.Закрепление знаний**

На этапе закрепления знаний используется составление логической модели конфликта как процесса, что способствует развитию логического мышления и умению обосновывать и делать выводы.

Также на данном этапе решается проблемный вопрос урока: конфликт –это хорошо или плохо?

#### **6.Обобщение и систематизация знаний**

Задача данного этапа: проверить уровень усвоения студентами материала (проверяется сконструированные интеллект-карты на сегодняшний тему).

#### **7.Рефлексия**

Задача: выявления уровня осознания содержания пройденного. На данном этапе используется мозговой штурм на доске. Студенты отвечают на

вопрос: Какие мысли и образы приходят вам в голову, когда вы думаете о конфликте? И свои варианты ответов прикрепляют на доске.

**Домашнее задание:** дополнительную информацию по данной теме вы можете найти на дистанционном сайте, найдите тему «Управление конфликтами», решите остальные ситуации и определите, тип конфликта, стиль разрешения конфликта.

### **План-конспект урока**

#### **1.Организационный момент.**

Приветствие, проверка готовности к уроку.

#### **2.Подготовка к усвоению материала**

«Общение – это то, что сопутствует человеку на жизненном пути. Но не все могут его осилить», сказал *австрийский писатель Карл Клаус*. Я очень рада, что мне сегодня предстоит окунуться в тайны общения вместе с вами.

А чем пойдет речь на уроке, я думаю вы догадаетесь посмотрев видефрагмент. (просмотр видефрагмента «Большая перемена»).

-Пожалуйста, ребята, кто хочет назвать, что это за ситуация? Как называются такие ситуации?(спор, ссора, конфликт) Так о чем мы сегодня будем говорить на уроке? (о конфликте). Действительно, мы будем рассматривать взаимоотношения людей. И как ими управлять..

Тема нашего занятия «Управление конфликтами»

Цель нашего сегодняшнего занятия:

- Познакомить с общими представлениями о конфликтах, их типах, об управлении конфликтами.
- Научить понимать причины возникновения и возможные способы разрешения конфликтов

#### **3.Изучение нового материала.**

Исходя из этого мы сегодняшний наш урок будем строить следующим образом.

Раскроем каждое понятие нашей с вами темы. Но прежде всего обратите внимание на папки с кейсом. Там вы найдете, тот дополнительный материал который нам с вами будет необходим на уроке и ситуации, которые нам необходимо будет решить. И рабочие тетради, на которых будем делать необходимые записи. Мы с вами, для решения проблем нашего урока, будем работать в подгруппах. У каждой подгруппы есть руководители, консультанты и редакторы. Редакторы по ходу урока будут составлять интеллект-карту сегодняшнего занятия. Ваша задача найти ответ на вопрос: «Конфликт – это хорошо или плохо?»

Посмотрим первый блок заданий, который носит теоретический характер:

*1. Актуализация чувственного опыта и опорных знаний студентов*

**А) Какие ассоциации возникают у вас со словом «конфликт»? (ссора, спор, драка, война, неприязнь, крик, слезы...)**

Спасибо за ответы. Все эти действия и переживания связаны с конфликтами.

**Б) Что же такое конфликт?**

*2. Восприятие нового учебного материала.*

А) слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus*- столкновение.

Вы убедились, что дать полное, исчерпывающее определение, которое отличало бы конфликт от других похожих явлений, непросто. С такими же трудностями столкнулись и ученые-конфликтологи.

Сейчас каждый из вас побывает в роли конфликтолога попытается дать определение конфликта. Каждая группа в течении двух минут попытаемся составит из предложенных слов определение:

Конфликт- это процесс резкого обострения противоречий и борьбы двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющий личную значимость для каждого из участников (В.И.Андреев)

Конфликт- - это актуализировавшееся противоречие, то есть воплощенное во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы (Б.И.Хасан)

Конфликт- - это противостояние двух субъектов, проявляющееся в активности сторон, направленной на преодоление противоречий (Н.В.Гришина)

Сравните полученные определения. Есть ли у них что-то общее? (противоречие и две стороны).

А как вы думаете, что значит управление конфликтов? Попробуйте дать определения?

**Управление конфликтом-** это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или по коррекции поведения участников конфликта, изменению их целей

Каждый из нас индивидуальность. У нас разные интересы, мечты, стремления. Это может вызвать конфликты. Какие виды конфликтов выделяют ученые? На это вопрос вы ответите после анализа предложенных вам ситуаций.

а) Анализ басни И.А.Крылова «Змея» Здесь есть конфликт? Какой?

б) Перед вами басня Крылова «Рак, щука и лебедь». Какой конфликт в данном случае?

в) Фрагменты из произведения Владимира Железнякова «Чучело».

г) Фрагмент из произведения А Гайдара «Тимур и его команда».

И так, таким образом мы определяем следующие типы конфликта:

Типы конфликтов	Определения
Внутриличностный	ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования.
Межличностный	Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Может проявляться как столкновение личностей.
Между личностью и группой	Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление,

	возникает конфликт
Межгрупповой	Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты.

### **А каковы причины возникновения конфликта?**

Причины конфликта- это рассогласование:

- 1.целей, интересов
- 2.взглядов, убеждений
- 3.личностных качеств
- 4.понимания информации
5. ожиданий, позиций

Таким образом, основные причины возникновения конфликтов:

1. Распределения ресурсов;
2. Взаимосвязь взаимозависимых задач;
3. Различия в целях;
4. Различия представлений и ценностей;
5. Различия в манере поведения и в жизненном опыте;
6. Неудовлетворенные коммуникациями.

Но в первую очередь мы с вами должны научиться разрешать конфликты.

Какие стили разрешения конфликтов существует. Рассмотрим их.

Соедините стили с их содержанием

<b><i>Стили разрешения конфликта</i></b>	<b><i>Содержание</i></b>
Уклонение.	Человек старается уйти от конфликта
Сглаживание.	Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что "мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку".
Принуждение.	Превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Этот стиль может быть эффективен в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными
Компромисс.	Характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает

	возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон.
Решение проблемы	Признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон.

Но какие методы существуют в разрешении конфликта :

1. Разъяснение требований к работе - это разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения. Подчиненные должны понять, чего ждут от них в каждой данной ситуации.
2. Координационные и интеграционные механизмы. Один из самых распространенных механизмов - цепь команд. Если два или более подчиненных имеют разногласия по какому-то вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к их общему начальнику, предлагая ему принять решение.
3. Общеорганизационные комплексные цели. Эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, групп или отделов. Идея, которая заложена в эти высшие цели - направить усилия всех участников на достижение общей цели.
4. Структура системы вознаграждений. Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей. Люди, которые вносят свой вклад в достижение общеорганизационных комплексных целей, помогают другим группам организации и стараются подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием, повышением по службе.

#### **4.Первичная проверка понимания**

Теперь для того чтобы доказать наши с вами суждения, перейдем ко второму блоку заданий, который носит практический характер :

Профессия педагога обязывает его каждый день вступать во взаимоотношения с разными группами людей: общение сложное искусство, не всегда оппоненты им владеют, и тогда возникают конфликты.

В кейсах вам даны ситуации. Посмотрим и попробуем определить: Какой тип конфликта? Используя какой стиль можно разрешить данный конфликт?

#### *Ситуация 1.*

По просьбе завуча один из учителей заменяет заболевшего учителя в чужом классе. Начался урок. Класс совершенно неуправляем. Учитель здоровается - никакого внимания. Тогда учительница, совершенно не обращая внимания на класс, стала рисовать на доске очень интересную картинку. Разговоры потихоньку прекратились. Дети начали внимательно рассматривать рисунок. Тогда она спросила, что бы это значила. Некоторые ребята высказали свое мнение. Она поблагодарила. Начался нормальный урок. ( назревает конфликт между личностью и группой, но учитель выбирает стиль разрешения конфликта: уклонение, и конфликт не происходит)

#### *Ситуация 2.*

Преподаватель специальной технологии начала занятие с проверки выполнения письменного домашнего задания. У учащейся О. не оказалось домашнего задания и тетради по предмету. Преподаватель, не выявив причины невыполнения задания, начала отчитывать учащуюся, заявив, что она бездельница. В ответ О. в резкой форме ответила, что вообще не собирается заводить тетрадь по этому предмету. Тогда преподаватель велела О. выйти из кабинета, на что учащаяся ответила: «И не подумаю». «Раз так, я сама уйду», – сказала преподаватель и ушла.

В возбужденном состоянии преподаватель пришла к директору училища, все рассказала и заявила, что пока учащаяся не выйдет из кабинета, она не будет проводить занятие.

Директор поступила в данной ситуации следующим образом: нашла свободный кабинет и попросила всех учащихся перейти в него для продолжения урока, а О. попросила остаться на месте. Во время занятия, которое проводилось без О., директор училища беседовала с ней и выяснила, что тетрадь по специальной технологии у учащейся есть и домашнее задание



она выполнила, но забыла тетрадь дома, а нагрубила она преподавателю из-за того, что та, не узнав причину отсутствия тетради, сразу начала ее оскорблять. Директору удалось убедить О. в том, что она была неправа, что должна принести и показать тетрадь преподавателю, извиниться перед ней и попросить разрешения присутствовать на занятиях.

После урока преподаватель зашла к директору, и они вместе пришли к выводу, что преподаватель сама вызвала учащуюся на грубость. (конфликт-межличностный. Стиль разрешения конфликта: компромисс.)

### *Ситуация 3.*

Ученики собирались уйти с дополнительного урока, причем записка учащихся попала в руки учителю, в которой они договариваются уйти с урока и не очень лестно отзываются о ней. Что делать? Учитель демонстративно, на глазах у класса, прочел записку и сказал, что он теперь в курсе их подготовки ухода с урока, что его волнует их мнение о нем, но он не собирается мстить, а хочет разобраться, почему так произошло. Обязательно выслушает ребят, но просит и их выслушать его. В итоге ученики и учитель находят взаимопонимание и, довольные друг другом, продолжают урок.) (конфликт межличностный. Стиль разрешения конфликта: решение проблемы).

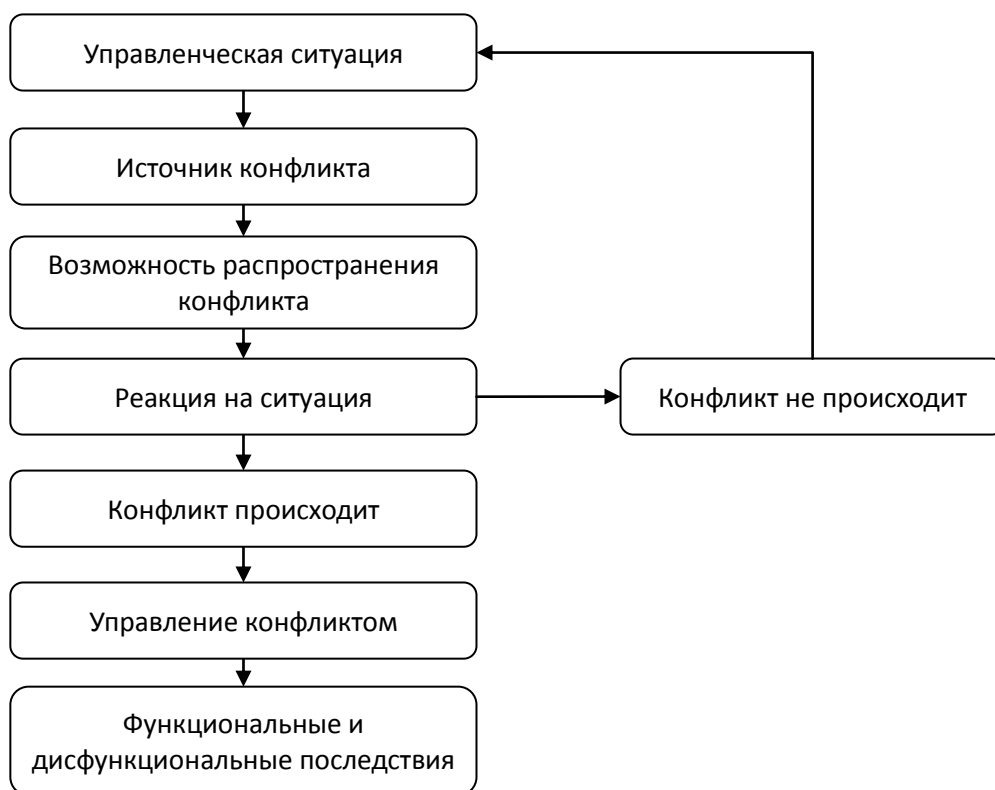
### *Ситуация 4.*

На уроке математики учительница несколько раз делала замечание ученику, который не занимался. На замечания учительницы он не реагировал, продолжая мешать другим. Учительница прекратила урок. Класс зашумел, а виновник продолжал сидеть на своем месте. Учительница села за стол и стала писать в журнале. Ученики занимались своими делами. Так прошло 20 минут. Прозвенел звонок, учительница встала и сказала, что весь класс оставляет после уроков. Все зашумели. (конфликт межличностный. Стиль разрешения конфликта –принуждение)

## **5.Закрепление знаний**

Таким образом, конфликт может произойти, может не произойти.  
 Попытаемся составить модель конфликта

### Модель конфликта как процесса.



И так ответим на вопрос: Конфликт –это хорошо или плохо?

Позитивные стороны конфликта	Негативные стороны конфликта
<ul style="list-style-type: none"> <li>• источник развития</li> <li>• сигнал к изменению</li> <li>• возможность сближения</li> <li>• разрядка напряжения</li> <li>• «оздоровление» отношений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разрушение отношений между людьми</li> <li>• стресс</li> <li>• ухудшение здоровья</li> </ul>

### 6.Обобщение и систематизация знаний

Таким образом мы с вами рассмотрели основные понятия «конфликт», «управление конфликтом», стили и методы разрешения конфликта. Для закрепления полученной информации , мы посмотрим

работы наших редакторов. Как они смогли сконструировать интеллект-карту по нашей сегодняшней теме.

## **7. Выводы, итог.**

***Какие мысли и образы приходят вам в голову, когда вы думаете о конфликте?***

Поэтому уважайте собеседника, старайтесь понять то, о чем говорят другие, отстаивайте свое мнение тактично, ищите лучшие аргументы, будьте справедливы, готовы принять правоту другого, стремитесь учитывать интересы других

Спасибо всем за активную работу. Руководители команд заполнили протокол с вашими оценками на сегодняшний урок.

**Домашнее задание:** дополнительную информацию по данной теме вы можете найти на дистанционном сайте, найдите тему «Управление конфликтами», решите остальные ситуации и определите, тип конфликта, стиль разрешения конфликта.

## Заключение

Одним из главных направлений подготовки специалистов и повышения управленческих знаний является внедрение методов активного обучения студентов. Опыт показывает, что наиболее эффективными являются методы с непосредственным участием обучаемых. Такие методы приучают к самостоятельному мышлению, ориентации в сложной и быстро меняющейся производственной обстановке, приобретению навыков сбора и анализа материала, умению провести самостоятельный анализ и дать рекомендации. К этим методам относятся деловые игры, тесты и конкретные ситуации. И именно поэтому на уроке были использованы решение ситуаций.

Кроме этого использование активной учебной лекции способствует развитию коммуникативной компетенции студентов. Во время урока был предложен теоретический материал с обсуждениями и решениями отдельных практических заданий, развивающий самостоятельность.

## Литература

### Основные источники:

1. Драчева Е.Л.Юликов Л.И. менеджмент : учебник для студентов профессиональных учебных заведений/Е.Л.Драчева,Л.И.Юликова. - М.:Издательский центр «Академия», 2006.-208 с.
- 2.Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник для студентов профессиональных учебных заведений/Г.Б.Казначевская.-ростов н/Д:Феникс,2006.-352 с.

### Дополнительные источники:

- 1.Виханский О.С. Менеджмент: Учебник / О.С.Виханский , А.И.Наумов – М.: Экономистъ, 2006-214 с.
2. Менеджмент: Учебное пособие / Под ред. В.В.Лукашевича, Н.И.Астаховой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005-364 с.
3. Дорофеев В.Д. Менеджмент: Учеб. Пособие / В.Д.Дорофеев , А.Н.Шмелева , Н.Ю.Шестопап – М.: ИНФРА-М, 2008

# Приложение

Рабочая тетрадь студента

I. Теоретический блок

А) Написать определение конфликта используя предложенные слова

**1. Конфликт**

---

---

(процесс, обострение противоречий, борьба, два и более участников,, личная значимость для каждого из участников)

**2. Конфликт**

---

---

(взаимодействие противостоящих ценностей, установки, мотивов; актуализировавшееся противоречие)

**3. Конфликт**

---

---

(противостояние двух субъектов, активность сторон, преодоление противоречий)

Б) Дать определение :

**Управление конфликтом**

---

---

**2. Типы конфликтов: (привести примеры)**

1. внутриличностный \_\_\_\_\_

---

---

2. межличностный \_\_\_\_\_

---

---

3. между личностью и группой \_\_\_\_\_

---

---

4. межгрупповой и внутриорганизационный \_\_\_\_\_

---

---

**3. Перечислите основные причины возникновения конфликтов:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

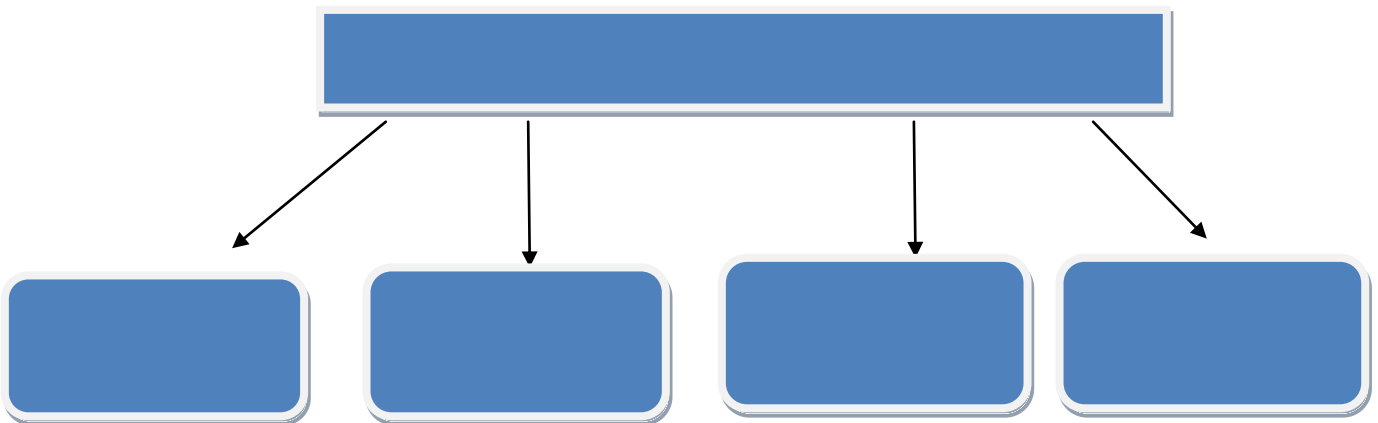
3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_  
 5. \_\_\_\_\_  
 6. \_\_\_\_\_

**4.Стили разрешения конфликтов.** Соотнесите стили разрешения конфликта с их содержанием.

<i>Стили разрешения конфликта</i>	<i>Содержание</i>
Уклонение.	Найти курс действий, приемлемый для всех сторон.
Сглаживание.	Разрешение конфликта к удовлетворению обеих сторон.
Принуждение.	Человек старается уйти от конфликта
Компромисс.	Превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой.
Решение проблемы	Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что "мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку".

**4.Методы разрешения организационных конфликтов**



**II.Практический блок**

1.Решение ситуаций.

*Ситуация 1.*

Тип конфликта \_\_\_\_\_

Стиль разрешения конфликта \_\_\_\_\_

*Ситуация 2.*

Тип конфликта \_\_\_\_\_

Стиль разрешения конфликта \_\_\_\_\_



*Ситуация 3.*

Тип конфликта \_\_\_\_\_

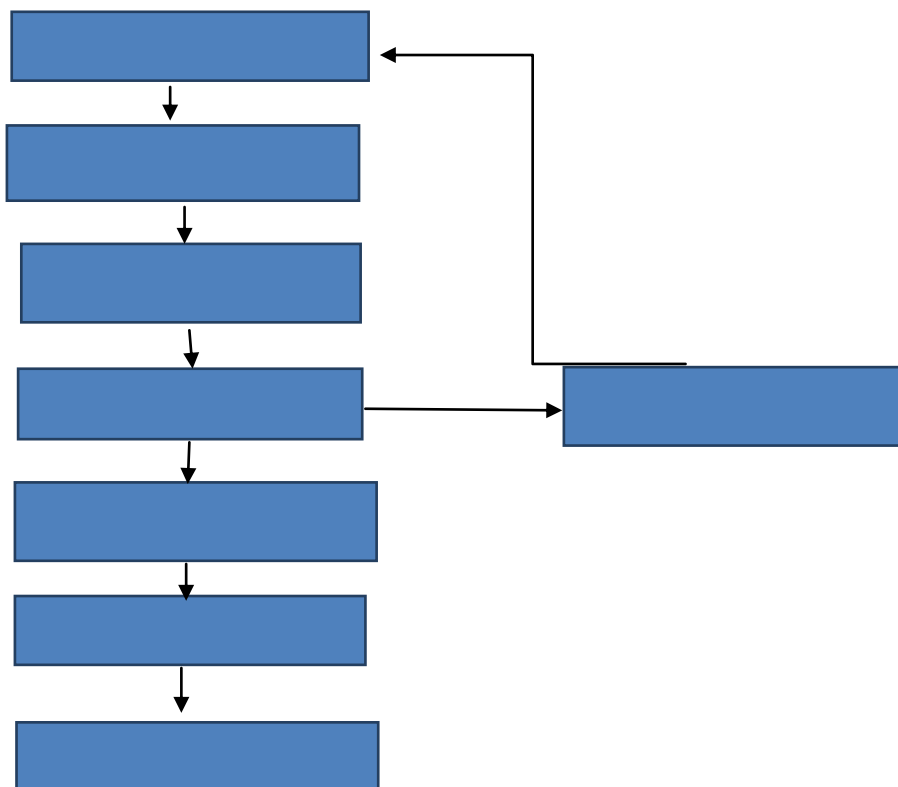
Стиль разрешения конфликта \_\_\_\_\_

*Ситуация 4.*

Тип конфликта \_\_\_\_\_

Стиль разрешения конфликта \_\_\_\_\_

2. Определение модели конфликта как процесса.



3. Определение позитивных и негативных сторон конфликта

Позитивные стороны конфликта	Негативные стороны конфликта

## **Правила грамотного преодоления конфликта:**

- Поставьте себя на место конфликтующей стороны;
- Дайте участникам некоторое конкретное время, чтобы осмыслить создавшуюся ситуацию;
- Не давайте конфликту разрастись, чтобы в него не втягивались новые участники; проблемы должны решаться преимущественно теми, кто их создал;
- Преодолеть конфликт помогает общая деятельность и постоянная коммуникация между партнерами.

## **Конфликт легче предотвратить, чем разрешить!**

Целесообразно соблюдать следующие правила педагогического общения

- Не следует за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы.
- Необходимо тщательно готовиться к уроку, чтобы не допустить даже малейшей некомпетентности в преподавании своего предмета.
- Школьники склонны охотнее выполнять распоряжения учителей при опосредованном способе воздействия.
- Школьника можно изменить к лучшему с помощью специальных приемов оценки его личности (об этом будет рассказано в статье «Грамотная оценка»).
- Хорошо организованная совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет.

## **Что следует помнить учителю (воспитателю).**

- Конструктивное решение конфликтных ситуаций – необходимый элемент профессиональной педагогической подготовки учителя.
- Всякие негуманные действия учителя вызывают противодействие.
- Если ученик бросил вызов учителю, значит у него есть на это причина.
- Каждая конфликтная ситуация – острый сигнал о неблагополучии в развитии ребенка или целого коллектива.
- Разумнее провести глубокое размышление при первых симптомах неблагополучия, чем начать это после серьезных проявлений конфликта.
- Положительные находки в работе зачастую забываются, промахи же помнятся долго иногда всю жизнь.

## **Выводы:**

- Конфликта не надо бояться. Он является неким индикатором того, куда надо направлять первоочередные усилия;
- Не всегда конфликт определяется одной проблемой. Возможно переплетение внутреннего конфликта с инновационным;
- Безусловно, разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным. Но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, силой, через компромисс и т. д.) согласно ситуации
- При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие ее возникновению.

Змея

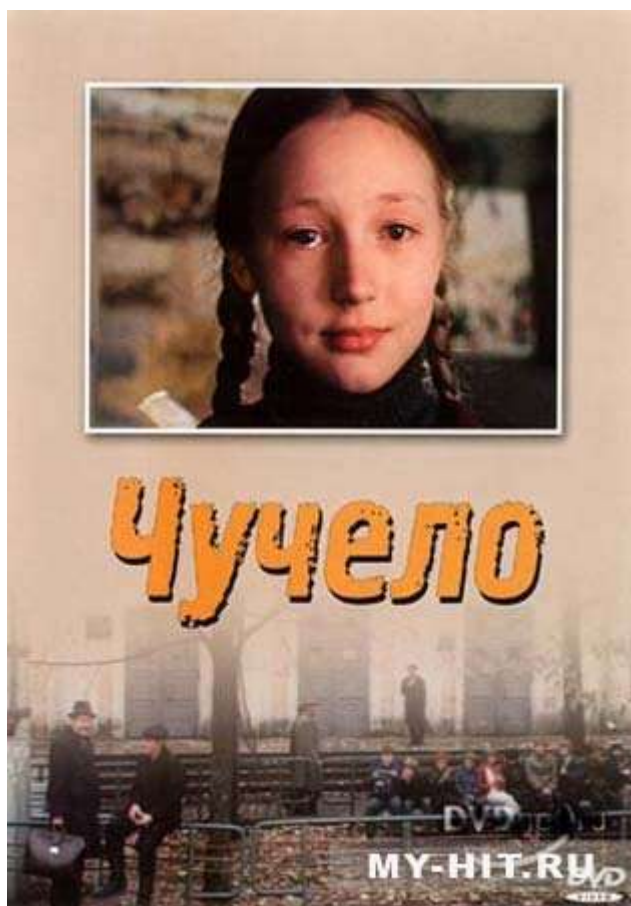
Змея Юпитера просила,  
 Чтоб голос дать ей соловья.  
 "А то уж, - говорит, - мне жизнь моя постыла,  
 Куда ни покажуся я,  
 То все меня дичатся,  
 Кто послабей;  
 А кто меня сильней,  
 Дай бог от тех живой убраться.  
 Нет, жизни этакой я боле не снесу;  
 А если б соловьем запела я в лесу,  
 То, возбуждая бы удивленье,  
 Снискала бы любовь и, может быть, почтенье.  
 И стала бы душой веселых я бесед".  
 Исполнил Юпитер Змеи прошенья;  
 Шипенья гнусного пропал у ней и след.  
 На дерево вползя, Змея на нем засела,  
 Прекрасным соловьем Змея моя запела,  
 И стая было птиц отсюда к ней подсела;  
 Но, воззрясь в певца, все с дерева дождем.  
 Кому понравится такой прием?  
 "Ужли вам голос мой противен?" -  
 В досаде говорит Змея.  
 "Нет, - отвечал скворец, - он звучен, дивен,  
 Поешь, конечно, ты не хуже соловья;  
 Но, признаюсь, в нас сердце задрожало,  
 Когда увидели твое мы жало.  
 Нам страшно вместе быть с тобой.  
 Итак, скажу тебе, не для досады:  
 Твоих мы песен слушать рады -  
 Да только ты от нас подале пой".  
 (И.А.Крылов)



### Лебедь, рак и щука

Когда в товарищах согласья нет,  
На лад их дело не пойдёт,  
И выйдет из него не дело, только мука.  
Однажды Лебедь, Рак да Щука  
Везти с поклажей воз взялись,  
И вместе трое все в него впряглись;  
Из кожи лезут вон, а возу все нет ходу!  
Поклажа бы для них казалась и легка:  
Да Лебедь рвется в облака,  
Рак пятится назад, а Щука тянет в воду.  
Кто виноват из них, кто прав, - судить не нам;  
Да только воз и ныне там





В.Железников «Чучело»



А.Гайдар «Тимур и его команда»

### *Ситуация 1.*

По просьбе завуча один из учителей заменяет заболевшего учителя в чужом классе. Начался урок. Класс совершенно неуправляем. Учитель здоровается-никакого внимания. Тогда учительница, совершенно не обращая внимания на класс, стала рисовать на доске очень интересную картинку. Разговоры потихоньку прекратились. Дети начали внимательно рассматривать рисунок. Тогда она спросила, что бы это значила. Некоторые ребята высказали свое мнение. Она поблагодарила. Начался нормальный урок. ( назревает конфликт между личностью и группой, но учитель выбирает стиль разрешения конфликта: уклонение, и конфликт не происходит)

### *Ситуация 2.*

Преподаватель специальной технологии начала занятие с проверки выполнения письменного домашнего задания. У учащейся О. не оказалось домашнего задания и тетради по предмету. Преподаватель, не выявив причины невыполнения задания, начала отчитывать учащуюся, заявив, что она бездельница. В ответ О. в резкой форме ответила, что вообще не собирается заводить тетрадь по этому предмету. Тогда преподаватель велела О. выйти из кабинета, на что учащаяся ответила: «И не подумаю». «Раз так, я сама уйду», – сказала преподаватель и ушла.

В возбужденном состоянии преподаватель пришла к директору училища, все рассказала и заявила, что пока учащаяся не выйдет из кабинета, она не будет проводить занятие.

Директор поступила в данной ситуации следующим образом: нашла свободный кабинет и попросила всех учащихся перейти в него для продолжения урока, а О. попросила остаться на месте. Во время занятия, которое проводилось без О., директор училища беседовала с ней и выяснила, что тетрадь по специальной технологии у учащейся есть и домашнее задание она выполнила, но забыла тетрадь дома, а нагрубила она преподавателю из-за того, что та, не узнав причину отсутствия тетради, сразу начала ее оскорблять. Директору удалось убедить О. в том, что она была права, что

должна принести и показать тетрадь преподавателю, извиниться перед ней и попросить разрешения присутствовать на занятиях.

После урока преподаватель зашла к директору, и они вместе пришли к выводу, что преподаватель сама вызвала учащуюся на грубость. (конфликт-межличностный. Стиль разрешения конфликта: компромисс.)

### *Ситуация 3.*

Ученики собирались уйти с дополнительного урока, причем записка учащихся попала в руки учителю, в которой они договариваются уйти с урока и не очень лестно отзываются о ней. Что делать? Учитель демонстративно, на глазах у класса, прочел записку и сказал, что он теперь в курсе их подготовки ухода с урока, что его волнует их мнение о нем, но он не собирается мстить, а хочет разобраться, почему так произошло. Обязательно выслушает ребят, но просит и их выслушать его. В итоге ученики и учитель находят взаимопонимание и, довольные друг другом, продолжают урок.) (конфликт межличностный. Стиль разрешения конфликта: решение проблемы).

### *Ситуация 4.*

На уроке математики учительница несколько раз делала замечание ученику, который не занимался. На замечания учительницы он не реагировал, продолжая мешать другим. Учительница прекратила урок. Класс зашумел, а виновник продолжал сидеть на своем месте. Учительница села за стол и стала писать в журнале. Ученики занимались своими делами. Так прошло 20 минут. Прозвенел звонок, учительница встала и сказала, что весь класс оставляет после уроков. Все зашумели. (конфликт межличностный. Стиль разрешения конфликта –принуждение)