**ПЛАН УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ**

**Специальность:** 43.02.02 *Парикмахерское искусство*

**Группа**: ПХИ-71

**Количество обучающихся в группе:** 25 человек

**ОП. 01:** Сервисная деятельность

**Тема программы:** Этическая культура работников сферы сервиса

**Тема учебного занятия:** Конфликт и его виды

**Цель занятия:**

- организовать деятельность обучающихся по осмыслению и формированию понятия конфликта, видов конфликта; ознакомлению со стратегиями решения конфликтных ситуаций конструктивным способом.

**Задачи:**

1. Образовательные:

- способствовать актуализации представлений обучающихся о конфликтах, их структуре, видах и причинах;

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

- формировать модель поведения в конфликтной ситуации, применяя стратегии поведения в конфликте.

2. Развивающие:

- содействовать развитию социальной и коммуникативной компетентности, аналитического мышления, активности, рефлексивных способностей обучающихся;

- активизировать способности к стратегической деятельности, познавательный интерес к изучаемой теме.

3. Воспитательные:

- создать условия для выражения обучающимися собственного мнения, воспитания активной жизненной позиции;

- воспитывать уважительное отношение к окружающим людям;

- формировать социально - одобряемые формы поведения.

## Тип учебного занятия: открытие новых знаний и обретение новых умений и навыков.

**Вид учебного занятия:** лекция с элементами дискуссии

**Форма учебного занятия**: фронтальная, групповая.

**Материально-техническое обеспечение учебного занятия**: компьютер, мультимедиа проектор, экран, презентация (создана в программе Microsoft Power Point), видеоролик (демонстрирующий конфликтную ситуацию), раздаточный материал, учебники, карточки – задания, тест на каждого обучающегося, тетради для записи конспекта;

**Междисциплинарные связи:** МДК 01.01. Организация и технологии парикмахерских услуг (организация работы с клиентами), Математика (формула конфликта), Литература (произведение «Сказка о рыбаке и рыбке)

**Методы обучения и методические приемы:**

*демонстрационный*: карточки-задания, презентации

*информационный:* изложение, рассказ

*репродуктивный*: беседа с элементами самостоятельной работы.

*частично-поисковый, проблемный:*решение ситуационных зада

**Структура учебного занятия:**

1. Организационная часть:

- Приветствие

- Проверка отсутствующих

 - Создание позитивного настроя

2. Мотивация учения:

 - Подготовка к работе на основном этапе

3. Актуализация

4. Этап изучения нового материала:

- Фронтальная беседа

- Индивидуальная работа с раздаточным материалом

- Работа с интерактивной доской

- Выполнение практических заданий, самостоятельная работа обучающихся

5. Подведение итогов учебного занятия

6. Домашнее задание

7. Этап рефлексии

ХОД УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

**1. Организационная часть**

* 1. 1.1. Приветствие обучающихся и гостей.
	2. ***Преподаватель:***Здравствуйте, ребята!
	3. Добрый день, уважаемые гости!
	4. Староста, пожалуйста, назовите фамилии отсутствующих.

 Ещё раз добрый день. Сегодня у нас необычный урок, так как у нас присутствуют гости.

Поприветствуйте наших гостей, подарите им улыбку, а сейчас подарите улыбку друг другу, и таким образом пожелайте удачной работы на уроке.

1.2. Проверка готовности обучающихся к занятию

* 1. ***Преподаватель:***Что вы взяли с собой на занятие?
	2. *Ответ (конспект, ручку, домашнее задание, знания и настрой на работу).*
	3. **Преподаватель:** *Тогда мы готовы.*

**2. Мотивация учения**

***Преподаватель***:  [Польский](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D0%BA%D0%B8) [поэт](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%8D%D0%B7%D0%B8%D1%8F), [философ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F), [писатель](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B8%D1%81%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C)-[сатирик](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%B0) и автор [афоризмов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC) Станислав Ежи Лец сказал «Прохладные отношения между людьми возникают вследствие взаимных трений. Что ты скажешь на это, физика?»

 Но, при чем здесь это, спросите вы?

 2.1 Формулирование темы учебного занятия

***Преподаватель****:* Посмотрите, пожалуйста, на экран и попробуйте определить тему нашей встречи **(1 слайд)**

Как вы думаете, что можно сказать по этому поводу? Кто хочет назвать, что это за ситуация? Как называются такие ситуации? *(ссора, спор, конфликт…)*

Так о чём мы сегодня будем говорить на занятии? *(об отношениях, конфликтах…)*

Действительно. Герой нашего занятия - конфликт.

И тема нашего занятия – Конфликт и его виды.  **(2слайд)**

Запишите её в лекционную тетрадь.

2.2*.*Сообщение обучающимся цели учебного занятия

***Преподаватель:*** Каждый человек перед работой определяет цели, ставит перед собой задачи. Чтобы понять каких целей мы хотим сегодня достичь, какие задачи постараемся решить, послушайте одну довольно известную притчу:

два человека не могли поделить один апельсин. Каждый утверждал, что это его апельсин и не хотел уступать другому. Неизвестно, чем бы закончилась эта история, если бы этим людям не пришла в голову простая, но совершенно гениальная мысль выслушать другого. И тогда выяснилось, что одному нужен апельсин для того, чтобы выжать из него сок, а второму, чтобы из семечек вырастить новое дерево. Оказывается, можно решить проблему. Вы можете сказать, ну, а если им бы обоим был нужен апельсин для одной цели? Что тогда?

*(Возможные варианты ответов обучающихся: применить силу, уступить, договориться и.т.п.)*

***Преподаватель:*** Для чего мы об этом сейчас говорим? Дело в том, что неумение слушать друг друга, не идти на компромисс, нарушает взаимоотношения человека с другими людьми, ведёт к внутреннему разладу, т.е. приводит к внутренним и внешним конфликтам.

Итак, цель нашего занятия **…….(3 слайд)**

 *(Цель проговаривают с обучающимися)*

**3. Актуализация**

**Преподаватель**: Поднимите руку те, кому в жизни никогда не приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями.

Почему никто из присутствующих не поднял руку?

*Мнение обучающихся.*

Не существует людей, не вступающих в конфликт.

Ребята, а какие ассоциации возникают у вас со словом “конфликт”? (ответы: *ссора, спор, драка, война, неприязнь, крик, слёзы…)*?

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

Так, что же такое конфликт?  Дайте ему определение из своего личного опыта (*ответы обучающихся*).

А теперь, внимание на экран.

  Слово **“конфликт”** происходит от латинского conflictus – столкновение

 **(4 слайд).** На экране вы видите определение понятия «конфликт». Запишите определение в лекционную тетрадь.

4. Этап изучения нового материала:

***Преподаватель:*** Ребята, проблеме конфликта уделяется большое внимание в зарубежной и отечественной психологической литературе. Какие определения конфликта дают разные источники?

Давайте проверим домашнее задание: цитаты, афоризмы, высказывания о конфликтах *(проверка домашнего задания).*

ознакомимся с раздаточным материалом,

У каждого из вас на столе лежит раздаточный материал, познакомьтесь с определениями разных источников и найдите слова, объединяющие данные определения (*Приложение №1).*

 (*Возможные варианты ответов обучающихся: – столкновение, противоречие, две стороны и т. д.).*

***Преподаватель:*** Таким образом, мы подходим к рассмотрению основных элементов конфликта, структуры конфликта и её основных составляющих **(5-6 слайды):**

Конфликт можно представить в виде формулы: **К С+И=К, где**

 КС (конфликтная ситуация) — это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;

И (инцидент) — это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта.

Приведите примеры *(ответы обучающихся).*

***Преподаватель:*** основными составляющими структуры конфликта являются:

1. Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает. А что это может быть? *(возможные ответы обучающихся - территория проживания, деньги, жилище, материальные ценности, положение в обществе и много других вещей).*
2. Участники или стороны конфликта называются субъектами, это могут быть люди, социальные группы, находящиеся в конфликтных отношениях или отдельный человек (участники).
3. Мотивы (причины) конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей или обстоятельства, которые предопределяют появление конфликта.
4. Повод - незначительное происшествие, влекущее за собой начало конфликта
5. Масштаб – это количество участвующих людей и серьезность последствий.
6. Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).

***Преподаватель:*** Давайте попробуем проанализировать конфликтную ситуацию в известном произведении А.С. Пушкина «Сказке о рыбаке и рыбке». Вспомните сюжет этого произведения.

*(Возможные варианты ответов обучающихся: конфликт между стариком и старухой из-за золотой рыбки; новое корыто, изба, столбовая дворянка, вольная царица, владычица морская)*

Структура конфликта **(7 слайд):**

1. Предмет – ресурс «золотая рыбка».
2. Субъекты, стороны – Старуха, Старик.
3. Причина – нарастающие желания старухи.
4. Повод – неисполнение последнего желания старухи
5. Масштаб – между двумя объектами.

***Преподаватель:*** зафиксируйте структуру конфликта в тетради.

***Преподаватель:*** Ребята, скажите, а в вашей жизни бывают конфликты (*Ответ –* ***да***). Приведите примеры (*обучающиеся приводят примеры).*

Почему же в жизни так часто возникают конфликты? Назовите возможные причины конфликтов *(возможные ответы обучающихся: из-за порванной куртки; из-за того, что комната не убрана; из-за разных взглядов на одно и то же; из-за того, что человек нам неприятен…).*

Молодцы, вы правильно отвечаете, теперь посмотрите на экран, и дополните свои ответы  **(8 слайд).**

***Преподаватель:***А сейчас я предлагаю вам выполнить задание, соблюдая при этом условие – работать молча и не смотреть на соседей.

**Задание:** Возьмите салфетку. Сложите её пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Ещё раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Ещё раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь разверните салфетку и покажите всем получившуюся снежинку (поднимите её вверх).

**Обсуждение:** Почему все снежинки получились разными, хоты мы выполняли одни и те же действия?

Потому, что каждый из нас – индивидуальность. У нас разные характеры, интересы, мечты, стремления и даже настроение. Это и может вызывать различные виды конфликтов.

***Преподаватель:*** Исследователи по степени вовлечённости людей в конфликт выделяют следующие типы конфликтов **(9 слайд):**

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Между группой и личностью
4. Межгрупповые

***Зафиксируйте типы конфликтов в тетради.***

**Преподаватель:** теперь рассмотрим типы конфликтов более подробно.

1. Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-то обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, целей, потребностей (я хочу, я могу, надо) **(10-13 слайды)**

 Приведите примеры *(примеры обучающихся)*

1. Межличностный конфликт – является самым распространенным типом конфликта, он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей **(14-17 слайды)**

Приведите примеры *(примеры обучающихся)*

1. Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения **(18-19 слайды)**

Приведите примеры *(примеры обучающихся)*

1. Межгрупповой конфликт – происходит вследствие столкновения интересов различных групп **(20 -21 слайды)**

Приведите примеры *(примеры обучающихся)*

**Преподаватель:** Чтобы закрепить эти понятия, попробуйте определить тип конфликта в следующих ситуациях:

**Ситуации:**

1. Ты должен подготовиться к контрольной работе по физике на завтра, а по телевидению показывают интересный фильм (внутриличностный конфликт).
2. Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть её через неделю. С тех пор прошёл месяц, а он её так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал её принести. А сегодня говорит: “Извини, я забыл, куда её положил, и теперь не могу её найти”, ты обиделся (межличностный конфликт).
3. Ваша компания все вечера проводит в беседке во дворе вашего дома. Однажды, выйдя погулять, в вашей беседке вы увидели группу незнакомых вам молодых людей. Попытавшись объяснить им, что это ваше место, вы услышали грубость в свой адрес (межгрупповой конфликт).

*(Ответы обучающихся и их обсуждение).*

***Преподаватель:*** Мы с вами изучили основные понятия о конфликте и его видах. Давайте произведем самостоятельную оценку полученных знаний, путем решения тестового задания и его оценки.

*(решение тестового задания обучающимися и самостоятельное его оценивание по шаблонам ответов)*

***Преподаватель:***Молодцы! А что бы с нами было, если бы в нашей жизни не было конфликтов?

(Обу*чающиеся обдумывают и аргументировано представляют своё мнение)*

***Преподаватель:***Действительно, конфликт – это естественный и неизбежный элемент процесса общения. В нём есть как отрицательные, так и положительные стороны. Я предлагаю вам определить их *(в тетрадях пишут, беседа)*. **(22 слайд)**

К негативным последствиям конфликта относятся:

* физическая и духовная усталость;
* ухудшение взаимоотношений;
* снижение функциональности

Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта. Конфликт вызывает глубинные эмоциональные переживания.

 - Назовите положительные стороны конфликта.

К положительным функциям конфликта относятся:

- конфликт является источником развития.

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;

- конфликт помогает найти новые пути решения;

- учит формам общения, умению налаживать отношения;

- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;

- конфликт — это возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.

***Преподаватель:*** Английский психолог М. Дойч назвал такие виды конфликты **конструктивные** (помогающие в деятельности – двигатель прогресса) и **деструктивные** (вредные, тормозящие) **(23-26 слайды)**. Вы можете их проанализировать, просмотрев следующий видеоролик.

*(Просмотр и обсуждение видеоролика).*

***Преподаватель:*** Что значит решить конфликт конструктивным способом?

( *Найти обоюдовыгодное решение для сторон*).

***Преподаватель:*** Конфликта бояться не нужно. Его необходимо решать с минимальной затратой физического и психологического здоровья участников, вовлеченных в конфликт **(27 слайд).**

Путей выхода из конфликта множество, но выделяют пять основных стратегий поведения:

**Стратегия поведения в конфликтной ситуации** – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Итак, внимание на экран: какие ассоциации у вас возникают при виде акулы?

***(28 – 29 слайды)*** *(Ответы обучающихся)*

 **1. Соперничество** оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

***Преподаватель:*** какие ассоциации у вас возникают при виде черепахи?

***(30 –31 слайды)***

*(Ответы обучающихся)*

**2. Избегание** - при отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта нерастраченными.

***Преподаватель:*** какие ассоциации у вас возникают при виде медвежонка?

***(32 – 33 слайды)***

*(Ответы обучающихся)*

**3. Приспособление** – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

***Преподаватель:*** какие ассоциации у вас возникают при виде лисы?

***(34 – 35 слайды)***

*(Ответы обучающихся)*

**4. Компромисс** предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

***Преподаватель:*** какие ассоциации у вас возникают при виде совы?

***(36 – 37 слайды)***

*(Ответы обучающихся)*

**5. Сотрудничество** – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, поэтому возможно конструктивное разрешение конфликта.

Выбор сотрудничества обусловливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Так, а что же такое сотрудничество? Давайте попробуем подобрать синонимы, которые вызывает у вас это слово

*( возможные варианты ответов обучающихся: поддержка, помощь, деловое общение, партнерство, заинтересованность, взаимодействие и т.д.)*

***Преподаватель:*** Чтобы закрепить эти понятия найдите возможные пути выхода из конфликтных ситуаций.

1. Коля попросил помочь друга Олега на контрольной по алгебре. Но Олег успел решить только свое задание. Коля получил двойку, друзья сильно поссорились **(сотрудничество)**
2. Компания школьников после уроков пришла отдохнуть в парк. Но любимое место на скамейке оказалось занятым другими ребятами. На просьбу уйти ребята ответили отказом. Началась ссора **(компромисс)**

**Преподаватель:** давайте ещё поработаем самостоятельно в тетради. Откройте учебники на стр. 392 и исходя из полученных на занятии знаний, своего опыта и материала учебника выпишите черты конфликтной

 (1 вариант) и антиконфликтной личности (2 вариант)

 **(38-39 слайды)**

**5. Подведение итогов учебного занятия**

**Преподаватель:**

Погасить конфликт труднее всего пеной изо рта (Георгий Александров)

Каждый будет мудрецом, если овладеет своими чувствами и разумом **(**Восточная пословица).

Я желаю вам во время конфликтной ситуации не терять разум владеть своими чувствами.

Подведем итог занятия.

- Закончите предложение: «Поле этого разговора я …

- Назовите активных участников нашего занятия.

**6. Домашнее задание**

**Преподаватель:** На следующем занятии мы продолжим тему конфликтов. Мы будем рассматривать конфликтные ситуации между клиентом и исполнителем услуги. А дома я предлагаю вам выполнить творческое задание (сообщение) по одной из тем.

**7. Этап рефлексии**

***Преподаватель:*****Рефлексия. Хлопкогром.**

- Давайте оценим нашу совместную деятельность, а оценками нашей деятельности будут аплодисменты:

- Как работали обучающиеся?

- Как работал преподаватель?

- Как сотрудничали вместе?

И в память о нашем занятии я хочу вам подарить улыбающийся смайлик.

 **(40 слайд).**

Ведь проще всего разрешить конфликт – это сделать так, чтобы не допустить его. А улыбка поможет быть вам всегда доброжелательными и отзывчивыми.

Ребята, мне хочется пожелать вам бесконфликтной жизни, а если уж возникнут такие ситуации, я надеюсь, что вы примените знания полученные на нашем уроке и сможете найти выход из конфликта. Благодарю за работу на уроке.

Преподаватель Е.М. Провоторова

*Приложение №1*

**Г. М. Шеламова «Деловая культура и психология общения»**

Конфликт — это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

(**Словарь Ожегова)**:

 Конфликт – (Столкновение, серьёзное разногласие, спор)

**Психологический словарь**:

Конфликт – это противоречия, столкновения противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения: разногласия внутри человека или между людьми, чреватое для них серьёзными последствиями, состояние дискомфорта или трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.

**А. В Дмитриев. «Конфликтология**»:

 Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей.

**Тест по теме « Конфликт и его виды»**

***(один правильный ответ, кроме второго вопроса)***

1. ***Конфликт в переводе с латинского означает:***
а) соглашение;
б) столкновение;в) существование.
2. ***По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):***а) межличностные;
б) межгрупповые;в) классовые;
г) межгосударственные;
д) межнациональные;
е) внутриличностные
3. ***Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:***а) конфликтом;
б) конкуренцией;
в) соревнованием.
4. ***Конфликтогены – это:***а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
б) проявления конфликта;
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
д) поведенческие реакции личности в конфликте.

 **5**. ***Конфликтная ситуация – это***

а) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

б) Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

в) Столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведение и др.

 **6.** ***Инцидент - это***

а) Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

б) Внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии.

в) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

 **7.** ***Внутренние побудительные силы (потребности, интересы, цели, убеждения,***

 ***идеалы), подталкивающие субъектов к конфликту называются...***

а) образом конфликтной ситуации;

б) предметом конфликта;

в) мотивами конфликта;

г) позициями конфликтующих сторон.

 **8.** ***Причина конфликта – это:***

а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт.

 **9.** ***То, из чего возникает конфликт - это ...***

а) противоборство;

б) предмет конфликта;

в) конфликтогены.

 **10.** ***Отображение конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия - это ...***

а) предмет конфликта

б) позиции конфликтующих сторон

в) образ конфликта

Вопросы для самостоятельной работы

1 вариант

1. Запишите отличительные черты «конфликтогенной» личности.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопросы для самостоятельной работы

2 вариант

1.  Запишите отличительные черты личности, которая готова разрешать конфликт путем сотрудничества