**Комитет по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга**

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Медицинский колледж им. В.М. Бехтерева»**

**Методическая разработка классного часа**

**на тему: «Межличностные конфликты»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | Кукина Елена Александровна |
|  | Преподаватель |

Санкт- Петербург

2021 год

Методическая разработка составлена для проведения тематического классного часа в форме беседы-диалога с обучающимися профессиональных курсов по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 34.02.01 «Сестринское дело».

Классный час направлен на расширение представлений студентов о причинах межличностых конфликтов, на формирование умения анализировать конфликтные ситуации, а также на формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях.

Данная методическая разработка может быть использована на занятиях классными руководителями, кураторами, социальными педагогами и преподавателями.

**Цель:** расширить представления студентов о природе межличностных конфликтов, сформировать умение анализировать конфликтные ситуации, сформировать умение эффективного поведения в конфликтных ситуациях.

**Задачи:**

**1. Образовательные:**

* расширить представления о понятиях «межличностных конфликт» и «конфликтная ситуация»,
* обучить способам предупреждения конфликта, умения формулировать проблему и предлагать пути её решения

**2. Развивающие:**

* освоение навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов
* формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях

**3. Воспитательная**

* способствовать формированию позитивного отношения к людям, желания овладеть навыками эффективного общения и социального взаимодействия.

**Оборудование**: компьютер, проектор, экран, раздаточные материалы.

**Форма проведения:** беседа-диалог.

**План классного часа:**

1. Вступительное слово
2. Презентация «Конфликты. Виды конфликтов. Причины межличностных конфликтов»
3. Практическое упражнение «Конструктивный диалог»
4. Обсуждение «Конфликтные ситуации в медицинской практике»
5. Рекомендации «Что делать при возникновении конфликта в общении с пациентами»
6. Подведение итогов занятия.

**Ход урока:**

**Вступительное слово**

Каждый из нас сталкивался в своей жизни с конфликтами.

С чем у вас ассоциируется слово «конфликт»?

Возможна ли наша повседневная или трудовая жизнь без конфликтов? И если нет, то почему? Иногда, чтобы понять друг друга или прийти к общему мнению, нам приходится проходить через конфликтные ситуации, не все видят проблемы или их решение одинаково.

Противоречия, возникающие между людьми в процессе взаимодействия, могут переходить в конфликт. Давайте рассмотрим какие конфликты бывают. Подробнее остановимся на межличностных конфликтах, определим причины данных конфликтов.

**2. Презентация на тему «Конфликты. Виды конфликтов. Причины межличностных конфликтов»**

Вопросы к аудитории. Приведите примеры межличностных конфликтов из собственной жизни.

**3. Практические упражнение «Конструктивный диалог».**

Цель: формирование адекватных реакций в различных ситуациях.

Инструкция: каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Педагог раздает каждому студенту по карточке с типом поведения, который он должен продемонстрировать.

Педагог предлагает следующие ситуации, например:

* коллега разговаривает с вами, а вы хотите уйти;
* пациент спрашивает у вас, где находится кабинет флюорографии, а вы торопитесь;
* вас просят сопроводить пациента в другой корпус, а вам необходимо раздать лекарства;
* пациент отказывается от проведения назначенной манипуляции;
* пациент недоволен как ему наложили повязку и др.

**4. Обсуждение: «Конфликтные ситуации в медицинской практике».**

Уважаемые студенты, находясь на практике, вы много работаете с пациентами и медицинским персоналом больниц. Нередко возникают неоднозначные, конфликтные ситуации.

 Вопросы для дискуссии:

1. Как часто возникали ли у вас конфликтные ситуации на практике? Приведите свой собственный пример.

2. Как вы их решали?

3. Учитывали ли вы индивидуальные возрастные, психологические особенности пациентов?

4. Каким образом вам удавалось справляться со своим эмоциональным состоянием? Что помогало вам разрешить конфликтную ситуации, какие на ваш взгляд методы самые эффективные.

**5. Рекомендации «Что делать при возникновении конфликта в общении с пациентами»**

Уважаемые студенты, давайте вместе с вами рассмотрим основные принципы общения в конфликтной ситуации, возникающей с пациентами:

1. *Внимательно выслушать пациента.*

Вы обязательно поймёте, что стоит за агрессией. За ней вполне может оказаться реальная проблема. Необходимо распознать чувства пациента, в этом помогут не столько его слова, сколько тон голоса, интонация и жесты.

Затем выделите главную мысль в потоке, отделяя агрессивную форму от содержания, иначе собственные эмоции могут помешать адекватно воспринять ситуацию. Слушайте саму суть говорящего, а не тон говорящего.

*2. Не поддавайтесь на провокации.*

Агрессивный пациент ждёт, что вы ответите на его провокацию, вступив в словесную перепалку. Помните, что Вы сильнее в медицинских вопросах, а вступая в обмен «словесными выстрелами», станете равным с пациентом. В конфликте нет победителей, так конструктивно проблема так и не решится.

*3. Не повторяйте за пациентом грубых слов.*

Перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее пациент, тем более спокойнее реагируйте. Оставайтесь вежливы и корректны и обязательно продолжайте проявлять интерес к медицинской проблеме пациента.

*4. Постарайтесь не принимать на свой счёт.*

Агрессия пациентов в большинстве случаев направлена не на вас, а на ситуацию. "Вы всё перепутали!" означает, что "Мои анализы не пришли вовремя», или «Кто в этом будет виноват меня не интересует, н поскольку я говорю с Вами, то вам меня слушать и исправлять ситуацию" В данной ситуации вы выступаете в роли громоотвода, а не цели агрессии.

*5. Обращайтесь к пациенту по имени и отчеству.*

Если пациент и слова не даёт вставить-назовите его по имени+/-отчеству. Большинство прислушивается и вы сможете озвучить свой ответ.

1. *Выразите сочувствие и понимание.*

Выражение сожаления по поводу сложившейся ситуации, но без частностей, успокаивает пациента. Не старайтесь отделять себя от учреждения, в котором вы работаете, либо от коллег, даже если есть их вина. "Я понимаю ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение".

*7. Согласитесь и принесите извинения.*

Если недовольство пациента обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности. Мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти решению вопроса. Старайтесь быте выше и лучше агрессора.

1. *Возьмите перерыв при необходимости и по возможности.*

Если чувствуете, что эмоции переполняют, то покиньте территорию конфликта, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго. "Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я обязательно вернусь к вам, через несколько минут".

1. *Предложите план действий.*

После того, как вы выслушали пациента и поняли, в чём заключается его проблема, изложите свои пути решения чётко и недвусмысленно.

Будьте абсолютно уверены, что ваш план осуществим.

*10. Заканчивайте своё предложение решения закрытым вопросом.*

"Вас устраивает такой вариант?" Это создаёт иллюзию выбора, при котором пациенту ничего не остаётся, как подтвердить Ваш.

1. **Подведение итогов занятия:**

Подведение итогов занятия, сбор обратной связи.

Самоанализ обучающимися результатов деятельности, общий вывод Вопросы:

Можете ли вы самостоятельно находить альтернативы для разрешения конфликтов? (да, частично, нет)

Сможете ли применить правила рационального поведения в конфликте в реальных жизненных ситуациях? (да, частично, нет)

Достигнута ли цель занятия? (да, частично, нет)

**Литература**

1. Леонов, Н. И.  Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 395 с.
2. Лопарев, А. В.  Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с.
3. Охременко, И. В.  Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 156 с.
4. Хусаинова Д.И. Речевые модули как способ разрешения конфликта в медицинской практике // Материалы XI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум»
5. Чернова, Г. Р.  Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с.