

Департамент образования и науки Кемеровской области

Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования
(повышения квалификации) специалистов «Кузбасский региональный институт повышения
квалификации и переподготовки работников образования»

Факультет профессиональной переподготовки

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПОДРОСТКОВОЙ СРЕДЕ

Выпускная работа

Работа допущена к защите
« ____ » _____ 2016 г.

Работа защищена
« ____ » _____ 2016 г.
с оценкой « ____ »

Председатель АК

Члены комиссии

Исполнитель:
Сидорова Елена Валерьевна,
слушатель группы
«Педагогика и психология»

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____

Научный руководитель:
Иванова Мария Геннадьевна,
канд. психологических наук,
доцент КРИПКиПРО

Кемерово, 2016

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретическое изучение проблемы конфликтов и способов их предупреждения в подростковой среде.....	6
1.1. Понятие конфликта в психолого-педагогической литературе	6
1.2. Причины возникновения конфликтов в подростковой среде.....	12
1.3. Профилактика конфликтов в подростковой среде.....	16
Глава 2. Организация деятельности педагога по предупреждению конфликтов в подростковой среде.....	24
2.1. Диагностика конфликтного поведения подростков.....	24
2.2. Рекомендации педагогам по профилактике и урегулированию конфликтов в подростковой среде.....	28
Заключение.....	29

Список литературы.....	31
-------------------------------	-----------

Приложения

Приложение 1.	33
Приложение 2.....	34
Приложение 3.....	38
Приложение 4.....	39
Приложение 5.....	40

Введение

Конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, семьи, жизнедеятельности школы, любой организации, государства, общества и человечества в целом. В настоящее время научный интерес к проблеме конфликта усилился, что в немалой степени объясняется повышением общего уровня конфликтности современного общества. Умение различать конфликты, стимулирующие развитие личности и общественных отношений, и конфликты, разрушающие коммуникацию, обеспечивает готовность молодого поколения к самостоятельной жизни. Предотвратить конфликт, то есть заранее устранить его факторы, или своевременно подготовиться к нему гораздо лучше, чем его разрешать. Мероприятия по предотвращению конфликтов вытекают из причин их возникновения, а также существуют различные типы конфликтов, требующие специфических методов их предотвращения. Следовательно, необходимо изучать конфликтное поведение и учить подростков предупреждать конфликтные ситуации.

В последние годы идея об определяющей роли конфликтов в развитии личности ребенка и формировании внутригрупповых отношений стала в психологии и педагогике общепризнанной. Только сильная личность, способная конструктивно разрешать конфликты, а не избегать их, готова жить и работать в непрерывно изменяющемся мире, способна смело разрабатывать собственные стратегии поведения, самостоятельно и нетрадиционно мыслить, осуществлять нравственный выбор и нести за него ответственность перед собой и обществом. Для развития потенциальных возможностей личности, ее внутренних ресурсов, интенсификации творческого начала обучающихся и их полноценной самореализации в учебно-воспитательном процессе необходимо изучение всех функциональных компонентов конфликта и средств, способствующих его конструктивному разрешению. Процесс преобразования и усовершенствования современной психолого-педагогической системы предполагает поиск новых идей, технологий, механизмов, форм и методов подготовки, учащихся к предупреждению, конструктивному урегулированию и разрешению конфликтов. Потребность в самоутверждении настолько сильна в подростковом возрасте, что во имя признания товарищей подросток готов на многое: он может даже поступиться своими взглядами и убеждениями, совершить действия, которые расходятся с его моральными установками. Поэтому так необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

образом, на протяжении всего обучения в образовательных среднего образования у подростков, актуализируются конфликтные, возникают противоречия. Все необходимо при основных психологического подростка в процессе, целью является преодоление конфликтов в подростковой среде.

В настоящее время основное внимание в психологии и педагогике уделяется изучению следующих направлений: конфликты в коллективе обучающихся 1 – 2 курса техникумов (В. М. Афонькова, Е. А. Тимоховец); сущность этих конфликтов и их причины в коллективе (Б. С. Алишев, Т.А. Чистякова). основу составляют следующие :А.Я , Е.А , И.К. Батулин, М.А. Зеленко, В.П. Ратников, В.П. Ступницкий, Т.Н. Князева, Т.В. Кузьмина, Л.А. Першина, и др.

Цель : рассмотреть направления профилактики конфликтов в подростковой среде.

Объект : конфликты в подростковой среде.

Предмет : профилактика конфликтов в подростковой .

Гипотеза : снижению конфликтности общения в группе подростков способствует выявление подростков с выраженной склонностью к соперничеству, а обучение способствует навыкам конструктивного общения и урегулированию конфликтов согласно разработанным нами рекомендациям.

Задачи :

1. понятие конфликта, его и причины возникновения.
2. последствия конфликтов и способы разрешения.
3. Исследовать конфликтное поведение подростков.
4. Сформулировать общие рекомендации для педагогов необходимые для урегулирования конфликтов среди подростков.

База исследования: Топкинский технический техникум.

Методы исследования: анализ, обобщение , методики В. Алексеенко и К. Н. Томаса.

Практическая значимость работы: Проведенное исследование может быть использовано педагогами и воспитателями общежития, работающими в техникуме с целью урегулирования конфликтов среди подростков.

состоит из введения, двух , выводов, заключения, списка литературы, приложений.

Глава 1. Теоретическое изучение проблемы конфликтов и способов их предупреждения в подростковой среде

1.1 Понятие конфликта в психолого-педагогической литературе

Конфликты – постоянный спутник бытия и общественного развития человечества. Их распространенность и роль в общественной жизни привлекали внимание с древних времен. Античные философы рассматривали конфликты как важнейший и необходимый атрибут общественной жизни. Гуманисты в эпоху возрождения называли его «пережитком варварской эпохи». Изучение конфликтов в естественных науках имеет длинное прошлое и краткую историю [11, с. 67].

Лишь в новое время появляется научно-обоснованный подход к изучению конфликтов и работе с ними.

Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в разнообразных значениях [20, с. 114]. Это – столкновения противоположных тенденций на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями [24, с. 126].

В специальной литературе конфликты рассматриваются на социальном, социально-психологическом или психологическом уровне, которые диалектически связаны друг с другом.

В современной литературе наиболее широкое распространение получили два подхода к пониманию сущности конфликта [22, с. 67]. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. широко. Но при таком подходе конфликты возможны и не в живой природе.

Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия).

В этом случае круг участников конфликта ограничивается группой людей. Именно такое определение конфликта дает психологический словарь [24, с. 126].

Конфликтное взаимодействие (противостояние) имеет две основные особенности [19, с. 95]. Во-первых, конфликт характеризуется противодействием сторон, то есть общением, поведением, деятельностью, одной из целей которых является нанесение морального или материального ущерба оппоненту. При не конфликтном взаимодействии такая цель отсутствует. во-вторых, конфликт — это такое противодействие, которое сопровождается выраженными или скрытыми негативными эмоциями по отношению к оппоненту. Этот признак особенно характерен для межличностных конфликтов.

Поведение человека в конфликте характеризуется большой степенью напряженности, как физической, так и психологической, потому что столкновение требует концентрации сил и направленности всех духовных, психологических ресурсов на выход из положения.

Чем сложнее конфликт, тем больших сил он требует. Если мы не выдерживаем напряжения, то скрываем, нарушаем границы общения и поведения: повышаем голос, кричим, размахиваем руками, используем недозволенные приемы подавления противника. Потом очень сожалеем о случившемся, терзаем себя за потерю контроля над собой, нам стыдно за некрасивое поведение.

Конфликты - константа человеческой жизни, от периода становления личности до смерти человека. Нет жизни без конфликта и природа этой закономерности связана с общим законом развития жизни через преодоление противоречий. Конструктивный выход из положения – модификация личности и ее смысла жизни [14, с. 108].

Конфликт содержит объект, субъект имеет определенную структуру, источники и причины.

Рассмотрим составляющие элементы структуры конфликта [14, с. 54]:

1. объект конфликта (предмет столкновения, т.е. то, на что претендуют конфликтующие стороны)- основной характерной чертой всех объектов конфликтов является их неделимость.

2. предмет конфликта (объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником раздора между сторонами). Это то основное противоречие, из-за которого, и ради которого стороны вступают в конфликт. Предмет далеко не всегда является явным, так как, зачастую конфликт порождается скрытым желанием, которое по каким-либо причинам не удовлетворяется.

3. стороны или участники конфликта (основные участники- люди, которые могут действовать как частные, официальные, юридические лица, а также объединяться в группы).

4. внешние условия - условия, в которых конфликт возникает и развивается, разделяются на:

- пространственно-временные;
- социально-психологические;

- социальные.

5. Образы конфликтной ситуации - представляют собой некоторые идеальные картины, которые включают следующие элементы:

- представление участников о самих себе;
- представление о противоположной стороне или сторонах;
- представление конфликтных сторон о среде, в которой складывается конфликтные отношения.

По направлению конфликты делятся на горизонтальные (в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг у друга), вертикальные (в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого) и смешанные (представленные и «вертикальные», и «горизонтальные» составляющие) [14, с. 85].

Функции конфликтов:

- Разрушительная
- Созидательная
- Диагностическая
- Информационная и познавательная [3, с. 275].

Разрушительная или деструктивная функция проявляется в негативных последствиях конфликта: нарушениях закона, психологических травмах, патогенных последствиях, столкновениях, негативном климате в коллективе.

Созидательная или конструктивная функция конфликта состоит в преодолении кризиса, трудностей, утверждении социально-позитивных форм общения и взаимодействия, отказе от противоправных действий, улучшении психологического климата.

Диагностическая функция конфликта - связана с пониманием причин возникновения противоборства, истинных мотивов и целей конфликтного поведения оппонентов, психологических методов ведения противоборства как характеристик личности оппонентов.

Информационная или познавательная функция - конфликт превращается в источник полезных сведений, поскольку в нем в обостренной и концентрированной форме проступают многие явления и свойства, ускользающие от наблюдения при спокойном ходе событий.

Суть **диагностической функции** состоит в том, что в конфликтных обстоятельствах значительно ярче, нагляднее и достовернее проявляются свойства личности. В коротком конфликте о человеке можно узнать столько, сколько не удастся за время долгого общения с ним в спокойной "обстановке".

Но еще больше возможностей данная функция открывает для самопознания и самосовершенствования.

Несмотря на то, что большинство людей относятся к конфликту как к чему-то негативному, он имеет конструктивные функции.

Конструктивный конфликт возникает, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Причинами являются обычно недостатки в организации деятельности и управления. Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы. Последствия такого конфликта ведут к повышению эффективности организации [26, с. 68].

Деструктивный конфликт возникает, когда одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны или всей организации в целом [3, с. 276].

Виды конфликтов различают по степени вовлеченности людей:

1. **Внутриличностный** - протекает во внутреннем мире человека, состояние неудовлетворенности человека какими-либо жизненными обстоятельствами, связанные с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, целей, желаний или мотивов [3, с. 268].

2. Межличностный - возникает между 2-мя или более личностями. В ситуации межличностного конфликта люди, как правило, преследуют несовместные цели, либо придерживаются несовместных норм и ценностей, пытаясь их реализовать, во взаимоотношениях друг с другом [17, с. 216]. Самый распространенный вид конфликта.

3. Конфликт между личностью и группой - возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам:

- руководитель- подчинённый
- влияние отрицательно настроенных неформальных лидеров
- рядовой член группового коллектива.

4. Межгрупповой - в качестве участников конфликта выступают группы, преследуя достижения целей несовместимых целям противостоящей группы. Сопровождается следующими проявлениями:

- деиндивидуализацией
- межгрупповым сравнением
- групповой атрибуцией.

Причины возникновения конфликтов:

1. «Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношении состязательности.

2. «Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере.

3. Формирование агрессивных реакций человека.

4. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте.

5. Низкий уровень коммуникации.

6. Низкая культура поведения.

Исследователи указывают на пять основных стилей поведения при конфликте:

- . конкуренция или соперничество;

- . сотрудничество;
- . компромисс;
- . приспособление;
- . игнорирование или уклонение.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально [22,с. 43].

Любой конфликт может выполнять как положительные, так и отрицательные функции. Хотя часто говорят, что определенный уровень конфликта может быть функциональным, большинство рекомендации по организационным конфликтам преимущественно опирается на методы его разрешения, редукции или минимизации. Но конфликт не обязательно должен устраняться вовсе, скорее, им нужно эффективно управлять.

Современное представление о конфликте таково, что он не просто деструктивен или продуктивен, но одновременно содержит в себе оба аспекта (возможности) [10. С.116].

И цель состоит не в том, чтобы избегать конфликта, подавлять, устранять его, а научиться управлять им так, чтобы деструктивные элементы держать под контролем, а конструктивные вводить и использовать для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

Наиболее распространенными в изучении конфликтов в психологии являются сегодня опросные методы, включающие разнообразные шкалы диагностики наличия конфликта, тестовые процедуры, выявляющие избираемые стратегии поведения в конфликтах (нередко по гипотетическим ситуациям взаимодействия, которые предлагаются испытуемым) [22, с. 43].

Таким образом, анализ психолого-педагогической литературы показал, что конфликт можно определить, как «пределный случай обострения противоречий». Конфликты в подростковой среде являются барьерами коммуникативного общения и причинами возникающих столкновений внутри коллектива являются как объективные, так и субъективные факторы, складывающиеся на основе индивидуальных особенностей личностей [24, с. 63].

1.2. Причины конфликтов в подростковой среде

Конфликты среди старших подростков являются очень важной темой для обсуждения педагогов, психологов. Возраст, в котором становятся старшеклассниками, является подростковым, начиная от 14-15 заканчивая 15-17 годами. Подростковый возраст во многих исследованиях и теоретических работах принято называть «трудным», «кризисным» [2, с. 64]. В подростковом возрасте возникает новообразование личности – чувство взрослости, самостоятельности, независимости.

Возникает необходимость поступать так, как считаешь нужным, не принимая во внимание мнения окружающих людей. Становление способности к самостоятельному поведению приводит к разрушению старых интересов и мотивов подростка, формированию новых моментов в его потребностно - мотивационной сфере и поиску новых форм поведения.

Психологи отмечают наиболее характерные черты поведения и психологического состояния, появляющиеся в поведении подростков:

1. Резкое ухудшение поведения как проявление негативизма (т.е. немотивированного желания поступать вопреки чужой воле), упрямства и драчливости, противопоставления себя учителям и взрослым

2. Противоречивость стремлений и их неустойчивый характер (что связано с соответствующими эмоциональными состояниями, переживаемыми подростком) при выраженном психологическом дискомфорте от тревог, страхов, ощущений одиночества [21, с. 89].

3. Выраженное стремление освободиться из-под опеки и контроля со стороны родителей и взрослых (реакция эмансипации). Важно учитывать, что это далеко не всегда форма оппозиции взрослым, подросток скорее стремится стать равным им, что воспринимается окружающими часто негативно, в силу сохраняющейся экономической и социальной зависимости.

4. Стремление к группировке с подростками (реакция группирования со сверстниками).

5. Выраженный характер приобретает акцентуации характера [17, с.42]. Подростковый возраст выступает как один из факторов возникновения конфликтов в коллективе. В данной работе мы рассматриваем особенности подростков, обучающихся в училищах и техникумах, в период начала взросления, построения планов будущей жизни, выбора профессии, определения себя, получения профессиональных знаний [21, с. 185]. Смена вида учебной деятельности и учебного заведения изначально подразумевает адаптационный срок, на протяжении которого, учащиеся должны подстроиться под новые условия. Это время, безусловно, не может пройти без вовлечения учащегося в конфликтную ситуацию. Актуальность изучения данной проблемы обусловлена, прежде всего, тем, что большинство подростков, их родителей и учителей считают, что надо получить высшее образование, однако поступить в вуз может только одна треть желающих. В профтехучилища и техникумы приходит достаточное количество подростков заранее разочарованных, потерпевших неудачи в своих стремлениях и переживших немало неприятностей из-за этого от учителей и родителей. У большинства из них подорвано желание учиться, и принуждает к этому только необходимость куда-то устроиться и чему-то научиться.

Все эти и подобные им обстоятельства определяют отношение поступивших в техникум новичков к обучению в нём и психическое состояние в первое время занятий. Неудовлетворённость тем, что приходится снова заниматься уже надоевшей в школе учёбой, доставлявшей больше огорчений, чем радостей, неуверенность в своих способностях и успехах. Проявляется неприязнь или безразличие к будущей профессии или же сомнения в правильности её выбора. На этой почве возникает определённая настороженность и критичность к преподавателям, замкнутость и натянутость отношений в коллективе, укрепление собственного авторитета, стремление к лидерству, формирование новых малых групп. Все это приводит неизбежно к конфликтным ситуациям. По этому формирование нового коллектива является еще одной причиной для возникновения конфликтов у старших подростков [3, с. 53].

Конфликты в подростковом коллективе могут возникать в связи с тем, что в группе отсутствует формальный и неформальный лидеры, которые являются связующим звеном среди подростков. Возникающая конфликтная ситуация не разрешается вовремя на уровне группы, и затем переходит в более глобальные формы на уровне образовательного учреждения. Наличие в коллективе изгоя, «белой вороны» приводит к тому, что группа или класс может разделиться на две конфликтующие стороны – одна будет защищать этого пренебрегаемого человека, другая, наоборот, нападать на него.

Подростковые группировки являются также важным фактором возникновения конфликтов. Сама подростковая среда очень агрессивна. Отношения нередко строятся на нечистоплотности, унижении слабых сверстников, а то и откровенной жестокости. Ненужные семье и педагогам подростки становятся изгоями общества, терроризируют окружающих, грабят и насилуют. У немалого числа молодых людей отсутствует четко выраженная личностная самоидентификация, сильны поведенческие стереотипы, обуславливающие деперсонализацию установок. Конфликты могут возникать среди группировок определенной моральной направленности [26, с. 68].

Также фактором, влияющим на возникновение конфликта, являются индивидуально-психологические особенности личности ученика. Стремление быть лидером или ведомым, особенности темперамента и характера, качества личности, поведенческие особенности индивида, индивидуальный стиль выхода из конфликта – все это многое другое влияет на межличностные отношения с учениками, учителями, родителями [26, с. 68].

Таким образом, мы выяснили основные причины возникновения конфликтов среди подростков. К ним относятся:

- Напряженность в отношениях в связи со стрессовой ситуацией самоопределения и профессионального выбора и сдачи экзаменов;
- Особенности подросткового возраста, влияние новообразований возраста на межличностные отношения;
 - Создание нового коллектива;
 - Индивидуально-психологические особенности личности;
 - Отсутствие в коллективе формального или неформального лидера;
 - Наличие в коллективе «белой вороны»;
 - Участие подростка в какой-либо группировке.

1.3. Профилактика конфликтов в подростковой среде

Поскольку конфликты являются неотъемлемой чертой коммуникации внутри любого коллектива, профилактика конфликтов служит тому, чтобы нивелировать негативные последствия. Надо заметить, что умелое управление конфликтом, контроль над коллективом учителей, а также работа с родителями могут поспособствовать улучшению успеваемости обучающихся и созданию здорового микроклимата как в отдельной группе, так и в педагогическом коллективе в целом. От педагога требуется высокий уровень профессионализма, чтобы выходить из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства и без риска подорвать веру в себя со стороны учащихся этого трудного и интересного возраста.

Действия педагога по изменению хода конфликта можно отнести к действиям, предупреждающим его. Тогда конфликтотерпимыми действиями можно будет назвать неконструктивные действия (отложить решение конфликтной ситуации, пристыдить, пригрозить и т.д.) и компромиссные действия, а конфликтогенными - репрессивные действия (обратиться в администрацию, написать докладную и др.) и агрессивные действия (разорвать работу ученика, высмеять и др.). Как видим, выбор действий по изменению хода конфликтной ситуации имеет приоритетное значение.

Существуют различные формы профилактики конфликтов, например, массовые мероприятия, экскурсии, диспуты, деловая игра, интеллектуальный марафон, кружки, секции, вовлечения обучающихся в совместную трудовую деятельность, воздействуя на них через личный пример, творчество. Именно творчество или работа, учеба может стать основой сплочения коллектива. Главными условиями при этом является свобода действий, самостоятельность, обмен мнениями, самовыражение каждого.

Если преподаватель создал условия для творческого развития обучающихся, то он создал гарантию спокойной и плодотворной учебы для них, так как самой главной профилактикой конфликтов является создание благоприятного психологического климата. Разработка четких критериев оценки знаний и умений студентов снимает конфликты по поводу оценки их ответов и работ. Соревнование - стремление к достижению высоких результатов в учёбе и дисциплине является одной из форм стимулирования коллектива к сплочённости и взаимному уважению. Однако здесь есть и свои подводные камни. Противоборствующие стороны, объединившись внутри одной своей группы, отгораживаются от соперников [14, с.197]. Это чревато возникновением межгрупповых конфликтов. Более сильная сторона, получив поощрение, может отказаться от дальнейшей борьбы, как и более слабая сторона перестанет стремиться к победным результатам. В такой ситуации управление педагогическим коллективом в техникуме должно максимально деликатно и разумно подходить к выбору цели соревнования. Каждый участник должен иметь реальный шанс на победу в том или ином состязании.

Одной из функций конфликта является выявление давних проблем, подтачивавших микроклимат в группе, или в отдельно взятой семье. В соответствии с функциями и обязанностями преподаватель в своей деятельности может использовать различные формы и методы внеклассной воспитательной работы с учащимися. Существуют различные классификации форм внеклассной воспитательной работы. В педагогической литературе последних лет за основу берут классификацию, предложенную Е.В. Титовой, она предложила 3 основных типа форм воспитательной работы: - мероприятия; - дела; - игры.

Профилактика конфликтов подростков заключается в проведении классных часов, посвящённых проблемам детей. Работа школьного психолога должна быть направлена на мониторинг психологического состояния обучающихся [9, с.126].

На родительских собраниях часть времени следует отводить вопросам домашнего воспитания, ориентируясь на общепринятые и прошедшие проверку временем морально-этические нормы. С функциональной точки зрения к положительным и полезным результатам конфликтов можно отнести достижение понимания, устранение конформизма, рождение доверия, укрепление дружеских отношений. Отрицательные (дисфункциональные) последствия конфликта – это нарастание враждебности внутри коллектива, уход от проблем и перемещение сферы интересов от образовательных и общегрупповых на посторонние, подчас небезопасные, если дело касается подростков. Как следствие – возникновение новых проблем, что могут затронуть как подростков, так и взрослых. Поскольку функции конфликта затрагивают как материальную, так и духовно-нравственную сферы, то пускать его на самотёк – значит, подвергать большому риску как раз эти стороны жизни членов коллектива

[5, с.238]. Остановить конфликт можно на любой стадии. Чем раньше будет выявлена проблема, тем меньшие потери понесут противоборствующие стороны.

Управление конфликтом заключается в том, что конфликтующие стороны или третье лицо, что не вовлечено в действие, то есть нейтральное, занимаются разрешением сложившейся ситуации. Существует достаточно много методов урегулирования конфликтов. Их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- межличностные методы или стили поведения в конфликтной ситуации;
- переговоры [10, с.2].

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ “я - высказывание”, т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать позицию, не превращая другого в своего врага. “Я - высказывание” может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Следует сразу оговориться, что применение данного подхода требует практики и навыков, но это бывает оправданным в дальнейшем. “Я - высказывание” построено так, чтобы позволить высказать личности свое мнение о создавшейся ситуации, выразить свои пожелания. Оно особенно полезно, когда человек хочет передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял это негативно и перешел бы в атаку [10, с. 4 -5].

Структурные методы, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов урегулирования и предотвращения конфликтов. Каждый член группы должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы. Метод реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций, распределения прав и ответственности по уровням управления,

Координационные механизмы представляют собой использование структурных подразделений в группе, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы между ними.

Общеорганизационные цели. Данный метод предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех членов группы были объединены и направлены на их достижение.

Система вознаграждений. Стимулирование может быть использовано как метод урегулирования конфликтной ситуацией, при грамотном оказании влияния на поведение людей можно избежать конфликтов. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп [10, с. 6-8].

Межличностные методы. При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах.

Профилактика конфликтов в коллективе заключается в:

- своевременном выявлении проблем, способных спровоцировать конфликт, и прогнозирование развития ситуации;
- предупреждении одних конфликтов путём стимулирования других;
- нейтрализации конфликта.

Методы профилактики конфликтов включают в себя комплекс мер: словесный, наглядный, вовлечение в деятельность, организация деятельности, сотрудничество, анализ ситуаций, метод положительного примера, метод вмешательства «авторитетного третьего», стимулирование.

Более того, данные методы профилактики конфликтов должны стать лейтмотивом при организации работы. На родительских собраниях следует проводить разъяснительную работу по внедрению в сознание родителей необходимости прилагать совместные усилия для воспитания подростков в духе коллективизма и социальной активности [9, с.128]. Конфликтную ситуацию, диагностированную на ранней стадии, гораздо проще купировать, не дожидаясь критической фазы. Для этого следует предпринять определённые меры. В первую очередь надо обрисовать структуру конфликта, затем составить общую универсальную схему развития ситуации.

Универсальная схема состоит из двух разделов – вербальное и невербальное поведение сторон и отношение к сути конфликта, к действиям противоположной стороны, к способам ослабления противника, к выбору вариантов, направленных на усиление собственных позиций. Важно выяснить отношение сторон к тому, насколько их цель оправдана и какие средства они готовы положить на её осуществление. Особую роль следует отвести действиям, направленным на создание своего собственного имиджа и имиджа противника.

Очень важно определить конечную цель конфликта. Определение и доведение до сведения участников конечного результата конфликта, то есть того, к чему приведёт развитие ситуации, в отдельных случаях становится окончанием и самого конфликта [16, с.133].

Чтобы проблема не возобновилась, следует детально проработать конфликт по всем направлениям. Своевременно предпринятые меры в отношении одной проблемы являются профилактикой не только подобных, но и многих других конфликтов [16, с. 137].

Работа над созданием здорового микроклимата в подростковой группе, а также профилактика конфликтов должны вестись непрерывно.

Что касается техникума, то личностный состав образовательного учреждения и социальные функции, возложенные на неё обществом, требуют особенно тщательного и взвешенного подхода к профилактике конфликтных ситуаций.

Способы решения по профилактике конфликтов в подростковой среде:

1. Подавление. Не всегда это плохо, например, в экстремальной ситуации при управлении большого скопления людей. Подавление - брать ответственность на себя, инициатива, развитие подчинения из страха, не развит самоконтроль, наплевательское отношение (родителя к ребенку), у победившего возникает чувство вины (задарив ребенка подарками).

2. Уступки. Быстрый способ для того, чтобы игнорировать поведение развития ненависти к победителю (дети к учителю), развивается у победителя самолюбование, власти, не способность развития моральных норм и высокой продуктивности, уважения.

3. Сотрудничество - процесс состоит из нескольких шагов: взаимоуважение, коммуникативность, конструктивные решения.

План выработки конструктивного решения конфликтов:

1. Определение проблемы
2. Выработка возможных совместных решений (несколько)
3. Оценка этих решений
4. Выбор лучшего
5. Определение способа решения
6. Оценка того, полностью ли разрешен конфликт.

Приемы разрешения конфликтов:

1. Позиция «выиграть-выиграть»
2. Творческий подход - как превратить проблему в новую возможность для себя.
3. Эмпатия - общение, которое ведет к сближению.
4. Оптимальное самоутверждение - нападать на проблему, а не на личность.

5. Совместная власть - как нейтрализовать борьбу за власть.

6. Как управлять эмоциями.

7. Готовность к разрешению конфликта, как распознать личностные установки, мешающие объективному взгляду на вещи.

8. Выработка альтернатив.

9. Переговоры - эффективное планирование и варианты стратегий.

10. Посредничество [17, с. 87].

Анализируя причины затруднения общения, можно сделать вывод, что часто причинами затруднений могут выступать индивидуально-психологические особенности общения, включающие интеллектуальные, волевые, личностные [19, с. 22]. Знание факторов подростковой конфликтности необходимо для развития у подростков навыков адекватной самооценки, формирования умений анализировать ситуацию межличностного взаимодействия; для коррекции собственного поведения в отношениях с людьми и, таким образом, для преобразования конфликтности в конфликтоустойчивость с помощью активных методов обучения [7, с. 109].

Таким образом, профилактировать конкретные конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведения оппонента. К основным способам и приемам изменения своего поведения в пред конфликтной ситуации можно отнести: умение определить, что общение стало пред конфликтным; стремление глубоко и разносторонне понять позицию оппонента; терпимость к инакомыслию; снижение своей общей тревожности и агрессивности; умение оценивать свое актуальное психическое состояние; постоянная готовность к неконфликтному решению проблем; умение улыбнуться; не ждать от окружающих слишком много; искренняя заинтересованность в партнере по общению; конфликтоустойчивость; чувство юмора.

Глава 2. Организация деятельности педагога по предупреждению конфликтов в подростковой среде

2.1. Диагностика конфликтного поведения подростков

Данное исследование проводилось со старшими подростками 15-16 лет, первого курса Топкинского технического техникума проживающих в общежитии техникума в количестве 30 человек (мальчики). В соответствии с поставленными задачами нами были проведены следующие методики: тест на оценку склонности к конфликту (методика В. Алексеенко) [2, с. 183] и опросник К. Н. Томаса по изучению конфликтов (адаптирован Н. В. Гришиной) [18].

Основной целью теста К. Н. Томаса является определение стиля поведения, изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению. С целью разрешения возникающих конфликтов, управления конфликтной ситуацией необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидуумов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными, каким образом можно стимулировать продуктивное поведение [6, с. 103]. В основании типологии конфликтного поведения Томаса два стиля поведения: это кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- Соперничество наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- Приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- Компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;
- Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Опросник по изучению конфликтов [18]:

Целью данного опросника является выявление у учащихся склонности к конфликтам.

Склонность к конфликтам диагностируется при высоких баллах. Чем больше баллов набрано испытуемым, тем ярче выражена склонность к конфликтам. И наоборот, чем меньше баллов набрано, тем наименее склонен испытуемый к конфликтам [16, с. 172].

Сначала мы подсчитали баллы, набранные каждым обучающимся по всем пяти формам общения. Затем сложили баллы, набранные всеми опрошенными по каждой стратегии. Далее вывели, как в процентах соотносятся соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление, касающиеся всей группы подростков, чтоб иметь общее представление о выборе форм общения среди них. Согласно этим результатам было выяснено, что 27% опрошенных выбирают соперничество, 17% - сотрудничество, 20% идут на компромисс, 20% предпочитают избегание, а 16% - приспособление.

Таблица 1

Результаты исследования уровня конфликтности подростков

Уровень конфликтности	Высокий	Средний	Низкий
Количество человек	2	24	4
Показатели	7%	80%	13%

Результаты исследования уровня конфликтности показали, что высокий уровень конфликтности выражен у 7% подростков. 80% подростков имеют средний уровень конфликтности. 13% подростков не склонны к конфликтам.

Для определения кто является инициатором конфликтов среди подростков, мы провели анкетирование, и задали следующие вопросы: «Кто является инициатором конфликтов?»; «Что является причиной возникновения конфликтов?» (Приложение 3).

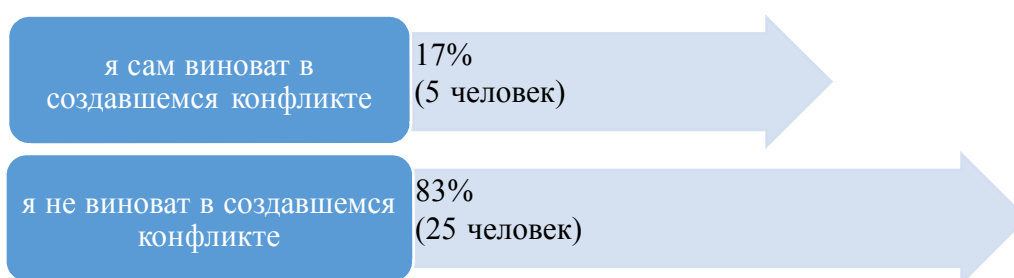


Рис. 1. Результаты ответа подростков.

Анализ результатов показал, что 83%(25 чел.) подростков склонны винить других детей в возникновении конфликтов и лишь 17% (5 чел.) признают себя виновными в конфликтах. Такие результаты могут свидетельствовать об осознании негативной роли конфликтов и отрицании причастности к их возникновению, также, как и других плохих поступков.

Результаты исследования причин конфликтов среди подростков:

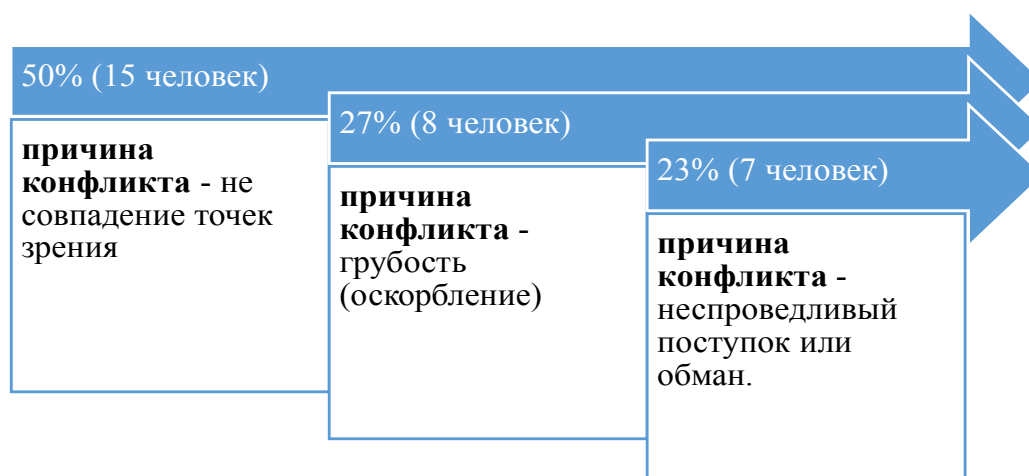


Рис. 3 . Представления подростков о том, что является причинами их конфликтов со сверстниками.

Как мы видим из рисунка 3, что 23% (7 чел.) подростков считают, что причинами их конфликтов со сверстниками является несправедливый поступок или обман. Грубость и оскорбление является чаще всего причиной конфликтов, по мнению 27% (8 чел.) подростков. 43% (13 чел.) подростков считают, что причиной их конфликтов является несовпадение точек зрения на что-либо.

Сопоставив результаты, мы выяснили, что группа подростков является склонной к конфликтам и предпочитает такую форму общения как соперничество.

Таким образом, в результате исследования было выяснено, что склонность или несклонность к конфликтам влияет на выбор формы общения, а именно склонные к конфликтам выбирают соперничество, а несклонные – приспособление и избегание.

2.2. Рекомендации для педагогов по профилактике и урегулированию подростковых конфликтов

В учебно-воспитательном процессе особое внимание при работе с подростками должно уделяться предотвращению, профилактике и урегулированию конфликтов. Педагоги должны научить подростков адекватным методам урегулирования конфликтов. В связи с этими знаниями необходимо строить воспитательный процесс, который должен быть направлен на уменьшение агрессивности и конфликтности среди подростков.

Профилактика конфликтов заключается в недопущении развития напряжённой ситуации, способной привести к разрушению нормального микроклимата в коллективе.

Нами разработаны следующие рекомендации для педагогов по профилактике конфликтов среди подростков.

1. Необходимо развивать отношения социального партнёрства среди обучающихся. Основным способом осуществления социального партнерства является социальный диалог, в который вступают стороны с целью достижения соглашения на договорной основе по вопросам представляющим взаимный интерес.

2. Педагог должен выстраивать отношения внутри коллектива с учётом личностных особенностей индивидуумов и их психологических особенностей. При распределении задач в группах следует придавать значение взаимным симпатиям и антипатиям отдельных лиц. Для этого необходимо изучить коллектив подростков, например: применяя социометрию и методики В. Алексеенко и К. Н. Томаса.

3. Проработка педагогом совместно с подростками техники пошаговой последовательности действий разрешения конфликта.

Цель этой техники заключается в том, что бы наладить прямое, по возможности, продуктивное общение между участниками, для выяснения сфер притязаний, так как разрешить любое напряжение, преодолеть межличностные противоречия можно только по частям, шаг за шагом.

4. Работа над созданием здорового микроклимата, а также профилактика должны вестись непрерывно, применяя методы: переговоров, эмпатии (упражнение взято из системы Н. Роджерс). Эти методы помогут наладить прямое, по возможности, продуктивное общение между участниками, для выяснения сфер притязаний и научить технике вникания в переживания другого человека.

5. При работе с подростками склонными к конфликтам, наиболее эффективной является групповая форма, так как с точки зрения психокоррекционного и развивающего результата этот выбор обусловлен большими потенциальными возможностями. Работа в группе позволяет обучающимся приобрести ряд важнейших качеств, таких как: умение вырабатывать совместное решение; терпимость к другим мнениям и позициям; необходимость поиска компромиссов; способность

аргументировано отстаивать свою точку зрения; стремление к диалогу; умение строить общение с учетом эмоционального состояния, общей атмосферы.

Тем не менее, важность групповых форм работы не исключает возможности, проведения индивидуальной работы с отдельными подростками.

Таким образом педагогу необходимо: совершенствовать коммуникационную компетентность, находить конструктивный способ общения с обучающимися, при анализе конфликтной ситуации рассматривать все факторы, способствующие ее возникновению, стремиться к поиску разрешения противоречия. Стремиться к блокировке конфликта – переводению его из плоскости коммуникативных взаимодействий в плоскость предметно-деятельностную.

Заключение

Подростковый возраст занимает особое место в психологии. Подростничество - это самый трудный и сложный из всех детских возрастов, представляющий собой период становления личности. Главное содержание подросткового возраста составляет его переход от детства к взрослой жизни.

Специфика подросткового возраста заключается в существенном расширении сфер социальной активности и изменения их значимости для молодого человека. В связи с особенностями переходного возраста меняются отношения подростков с родителями, со сверстниками, с учителями, с противоположным полом. В результате между взрослыми и подростками растет психологический барьер, стремясь преодолеть который, многие подростки прибегают и к конфликтным формам поведения. То есть в подростковом возрасте в силу сложности и противоречивости особенностей растущих людей, внутренних и внешних условий их развития могут возникать ситуации, которые нарушают нормальный ход личностного становления, создавая объективные предпосылки для возникновения и проявлении межличностного конфликта.

Профилактика конфликтов и предупреждение конфликтных ситуаций, способствует повышению качества образовательного процесса, положительно влияет на психическое и физическое здоровье подростков, формирует у них опыт неконфликтного разрешения трудных ситуаций, возникающих в общении.

Согласно проведенному нами исследованию, было выяснено, что основная часть опрошенных подростков выбирают соперничество и имеют высокий уровень конфликтности. Анализ результатов показал, что 25 человек из 30 склонны винить других подростков в возникновении конфликтов.

Разработанные нами рекомендации должны помочь педагогам, научить подростков адекватным методам урегулирования конфликтов, что несомненно приведет к самому главному, созданию благоприятного психологического климата в подростковой группе.

Подводя итог, нам бы хотелось отметить, что поставленная цель исследования была достигнута, а именно: мы выявили, что у подростков склонность к конфликтам является основной причиной их возникновения и разработали рекомендации для педагогов по профилактике и урегулированию конфликтов среди подростков.

Результаты исследования могут представлять интерес для специалистов, работающих в сфере образования.

Список литературы

1. Алтунина, И.Р. Социальная [Текст]: учебник бакалавров / И.Р. Алтунина. – 2-е изд.- М.: Издательство , 2011.- 427с.
2. , А.Я. Конфликтология [Текст]: учебник вузов/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. 5-е изд. – СПб.; Питер, 2013. –
- 3., А.Я. Конфликтология [Текст]: учебник вузов / А. Я. Анцупов, С.В.Баклановский.3-е изд. – СПб.; Питер, 2013. – .
4. Афанасьева, Е.А. Основы [Текст]: учебное / Е.А. Афанасьева.; Издательство «Вузовское », Саратов, 2014. – .
- 5.Батюта, М.Б. Возрастная [Текст]: учебное / М.Б. Батюта, Т.Н. Иплуева: Издательство «Логос», Москва, 2013.- 306с.

6. , В.Н – педагогический [Текст]: учебное / В. Н. Вараксин, Е. В. Казанцева. – н/Д : Феникс, 2012. – .
7. Глубинная . Учения и методики [Электронный] – доступа: <http://www.psyoffice.ru>
8. Громова, О.Н. Конфликтология [Текст]: курс лекций / О.Н. Громов. – М.: Изд-во ЭКМОС, 2014. – 320 с.
9. Зеленко, М.Ю. Конфликтология [Текст]: учебник / М.Ю. Зеленко.: Издательство и К, , 2013.- 324с.
10. Князева, Т.Н. Справочные работы по возрастной [Текст]: учебник бакалавров / Т.Н. Князева, М.Б. Батюта: Издательство , 2013.- 93с.
11. Князева, Т.Н. Психология . Краткий [Текст]: учебное / Т.Н. Князева, М.Б. Батюта: Издательство , 2013.- 144с.
12. Кузьмина, Т.В. Социальная [Текст]: учебное / Т.В. Кузьмина.: Издательство , 2012.- 64с
13. Лишин, О.В. Педагогическая воспитания [Текст] / О.В. Лишин. - М.: Институт психологии, 2012. - с.

14. психологии, лекции по психодиагностике [Электронный] – доступа:
<http://practic.childpsy.ru>
15. , В.С. Возрастная . Феноменология [Текст]: учебник студ. высш. учеб.
Заведений /В.С. Мухина. -14-е изд., стер – М.; Издательский «Академия»,
2012. – .
16. Мустаева, Ф.А социальной [Текст] / Ф. А. Мустаева М., . – .
17. Першина, Л.А. Возрастная [Текст]: учебное для / Л.А. Першина.:
Издательство , 2015. – .
18. Профессиональные тесты [Электронный] – доступа:
<http://onlinetestpad.com/ru-ru>
- 19.Пукинская, О.В. «риска» как внутриличностного[Текст] / О.В.
Пукинская // Психологический . – . – 29. – №5. – с. 63–72.
20. Ратников, В.П. [Текст]: учебник студентов учебного / В.П. Ратникова, И.К.
Батурин, В.Ф. Голубь.: Издательство , 2012.- 543с.
- 21.Резепов, И.Ш. Психология и педагогика[Текст]: учебное для / И.Ш .
Издательство: Ай Пи Эр 2012. – .
22. Резепов, И.Ш. Общая [Текст]: учебное для / И.Ш. Резепов. Издательство:
Ай Пи Эр 2012. – .
- 23.Руженков, В.А. Медицинская [Текст]: учебное / В.А.Руженков, Я.А.
Чернева: Издательство , 2011.- 143с.
24. Светлов, В.А.: Конфликтология [Текст]: учебное /В.А. Светлов, В.А.
Семёнов. СПб.: Питер, 2011- 352с.
- 25.Ступницкий, В.П. Психология[Текст]: учебник бакалавров / В.П.
Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. – , 2014. – .

Приложение 1

Тест «Уровень конфликтности личности».

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?
- А) нет Б) когда как В) да
1. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?
- А) да Б) затрудняюсь ответить В) нет

3. Кто вы в большей степени?
А) пацифист Б) принципиальный В) предприимчивы
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?
А) часто Б) периодически В) редко
5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?
А) разработал бы программу развития коллектива на год вперёд и убедил бы членов коллектива в её перспективности
Б) изучил бы, кто есть, кто и установил бы контакт с лидерами
В) чаще советовался бы с людьми
6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?
А) пессимизм Б) плохое настроение В) обида на самого себя
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива? А) да Б) скорее всего нет В) нет
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?
А) да Б) скорее всего В) нет
9. Из трёх личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе:
А) раздражительность
Б) обидчивость
В) нетерпимость критики других
10. Кто вы в большей степени?
А) независимый
Б) лидер
В) генератор идей
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
А) экстравагантным
Б) оптимистом
В) настойчивым
12. С чем чаще всего приходится бороться?
А) несправедливостью
Б) бюрократизмом
В) с эгоизмом
13. Что для вас наиболее характерно?
А) недооцениваю свои способности
Б) оцениваю свои способности объективно
В) переоцениваю свои способности
14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми?
А) излишняя инициатива
Б) излишняя критичность
В) излишняя прямолинейность
- Обработка результатов тестирования.

Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Замените выбранные буквы баллами и подсчитаете общую сумму набранных баллов.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

14-17 баллов - очень низкий
18-19 баллов – низкий
20-23 балла – ниже среднего
24-26 – ближе к среднему
27-29 – средний
30-32 - ближе к среднему
33-35 – выше среднего
36-38 – высокий
39-42 – очень высокий

Приложение 2

Тест опросник Томасса адаптирован Н.В.Гришиной и используется для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов.

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

Ключ

	№	Соперни чество	Сотрудни чество	Комп ромисс	Изб егание	Приспосо бление
	1				А	Б
	2		Б	А		
	3	А				Б
	4			А		Б
	5					
	6	Б			А	
	7			Б	А	
	8	А	Б			
	9	Б			А	
0	1	А		Б		
1	1	А				Б
2	1				Б	А
3	1	Б		А		
4	1	Б	А			
5	1				Б	А
6	1	Б				А
7	1	А			Б	
8	1			Б		А
9	1		А		Б	
0	2		А	Б		
1	2		Б			А
2	2	Б		А		
3	2		А		Б	
4	2			Б		А
5	2	А				Б
6	2		Б	А		
7	2				А	Б
8	2	А	Б			
9	2			А	Б	

0	3	Б			А
---	---	---	--	--	---

Интерпретация результатов.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- **Соперничество:** наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Приспособление:** означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- **Компромисс:** компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- **Уклонение (избегание):** для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.
-

Приложение 3

Подросткам предлагалось ответить на следующие вопросы анкеты: «Кто является инициатором конфликтов?»; «Что является причиной возникновения конфликтов?»

I. Часто ли возникают у тебя конфликты со сверстниками:

почти всегда

довольно часто:

иногда

редко

II. Кто является инициатором данных конфликтов?

я

оппонент

III. Что является причиной данных конфликтов?

Грубое отношение, оскорбление ;

Стремление быть занятым лидирующее отношение в группе, авторитет среди сверстников;

Несправедливый поступок, обман

Несовпадение точек зрения на что-либо

другое _____

Пошаговая последовательность действий разрешения конфликта:

1. Всегда помнить об индивидуальности каждого подростка;
2. Одобрять разные варианты конструктивного поведения;
3. Стараться понять требования подростка;
4. Противоречия воспринимать как факторы нормального развития;
5. Учитывать, что каждая новая ситуация требует нового решения;
6. Логически разъяснять возможности негативных последствий конфликта;
7. Чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив;
8. Совместно искать выход путем перемены в ситуации;
9. Разработать программу, нацеленную на оптимальное решение проблемы, чтобы максимально смягчить конфликт. Практика показывает, что смягчение конфликта, снижение остроты создают хорошую основу для последующего разрешения противоречия. Подготовить 3-4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.
10. Использовать положительные примеры других подростков;
11. Определить по возможности объективные критерии разрешения конфликта;
12. Вести открытый разговор с целью разрешения конфликта.

Логика разговора может быть следующей:

- конфликт всем невыгоден: учиться (работать) придется вместе, поэтому лучше помогать, а не вредить друг другу;

- предлагаю борьбу прекратить и обсудить, как мирно решить проблему;

13. Признать свои ошибки, приведшие к конфликту;
14. Сделать уступки в части того, что в данной ситуации не является главным;
15. В мягкой форме высказать пожелание об уступках каждой стороны и аргументировать свое предложение и обсудить взаимные уступки;

16. Полностью или частично разрешить конфликт;
17. Если разговор не удался, не обострять ситуацию, а предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2-3 дня.

Естественно, что в основу техники открытого разговора чаще всего бывает положена идея достижения компромисса, в котором мы идем по пути постепенного сближения. Решение, принятое на основе предложенной техники, в большинстве случаев несет в себе конструктивную составляющую, а главное позволяет уйти от противодействия и разрешать противоречие, продвигаясь к обоюдному согласию.

Приложение 5

Метод переговоров в конфликте

Цель: наладить прямое, по возможности, продуктивное общение между участниками, для выяснения сфер притязаний, (приложение 5).

Найти время и место, чтобы начать переговоры.

Условия:

процесс длителен (2 - 4 часа);

исключить различные помехи (телефонные разговоры, открывание дверей и т.д.);

определить время так, чтобы никто из участников не спешил;

не использовать приемы давления; не покидать переговоры раньше установленного времени.

. Спланировать организационно так, чтобы "запустить" разговор.

. "Выговорись" - выявить объект ссоры и сформулировать проблему.

. "Соглашение" - правильно выбрать момент, когда стороны психологически готовы к примирению.

Метод эмпатии

Цель: научить технике вникания в переживания другого человека.

Упражнение «Ритм».

Взято из системы Н. Роджерс.

Выполнять необходимо в паре. Два человека встают лицом друг к другу и договариваются о своих ролях: один - ведущий, второй - «зеркало». Руки участников подняты на уровень груди и повернуты ладонями навстречу друг другу. Ведущий произвольно двигает руками, а играющий роль «зеркала» пытается отразить их в том же ритме. Роли несколько раз меняются.

Психологический смысл упражнения состоит в том, чтобы почувствовать внутренний «ритм» другого человека и как можно полнее отразить его. При этом думайте о том, что каждый человек - индивидуальность, обладающая уникальным психологическим «ритмом», и, чтобы правильно понять человека, надо, прежде всего, почувствовать его энергетику, темперамент, направленность, динамику, внутреннюю экспрессию.

Важно помнить, что метод дает возможность достичь высоких результатов, если вы умеете доверять своему начальному, интуитивному ощущению и способны вовремя остановить интеллектуальные интерпретации. Действительно, человек часто не верит своему чувству, начинает размышлять, что-то додумывать и принимает решение, основываясь на мыслительных схемах. Но жизнь затем показывает, что первое ощущение «от сердца» было правильным и точным, а последующие рассуждения «от головы» - ошибочными.

Определение индекса групповой сплоченности Сишора

Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.

Психологический климат классного коллектива

(В. С. Ивашкин, В. В. Онуфриева)

Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (по А.Ф.Фидлеру)