

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
РГКП «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**Формирование социальной компетентности разрешения
конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в
многообразной культурной среде**

Методическое пособие для руководителей системы образования,
школьных психологов, педагогов и социальных работников

Астана, 2013

Асылбекова Л.У. **Формирование социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде.** – Методическое пособие для руководителей системы образования, психологов, педагогов и социальных работников. Астана. – 2013 г., 90 с.

Методическое пособие знакомит читателя с особенностями подросткового возраста, и становлением социальной компетентности подростков для эффективного разрешения конфликтов, развитию толерантности в многообразной культурной среде.

Особое внимание уделено методам диагностики социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, тренинговым программам, которые способствуют формированию социальной компетентности у подростков в решении конфликтных ситуаций.

Данное методическое пособие будет интересно социальным педагогам; психологам-практикам, которые работают с подростками в общеобразовательных и социальных учреждениях, учителям общеобразовательных школ.

© РГКП «Республиканский учебно-методический
центр дополнительного образования»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Раздел 1. СОЦИАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ. ОСОБЕННОСТИ СТАНОВЛЕНИЯ ЕЕ В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ

- 1.1 Социальная компетентность, как составляющая коммуникативной компетентности
- 1.2 Социальная компетентность и конструктивное разрешение конфликта
- 1.3 Особенности подросткового возраста и становление социальной компетентности подростков

Раздел 2. ДИАГНОСТИКА СОЦИАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ТОЛЕРАНТНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МНОГООБРАЗНОЙ КУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

- 2.1 Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной)
- 2.2 Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера
- 2.3 Тест руки Вагнера

Раздел 3. ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ТОЛЕРАНТНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МНОГООБРАЗНОЙ КУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

- 3.1 Программа тренинговых занятий для подростков «Служба примирения»
- 3.2 Программа тренинговых занятий для подростков «Социальная компетентность в решении конфликтных ситуаций»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты в обществе, любого уровня и вида – это, прежде всего, комплексное явление. В конфликтных ситуациях и действиях сплетаются социально-психологические, социальные, экономические, политические, духовные, а также индивидуальные и общественные элементы. Конфликт, как социально-психологический феномен, является закономерной и естественной характеристикой социальных отношений.

Одной из актуальных проблем современного общества, рассматриваемых в настоящее время, является рост агрессивных тенденций в подростковой среде. Социальное благополучие общества на различных уровнях его организации влияет на проявление конфликтности во взаимоотношениях всех его членов и, в частности, подростков, осуществляющих поиск способов «взрослого поведения». Недостаток социальных умений и навыков способствует обращению подростка к моделям поведения, используемым окружающими. Подростковый возраст – трудный период полового созревания и психологического взросления. В самосознании происходят значительные изменения: появляется чувство взрослости, ощущение себя взрослым человеком; оно становится центральным новообразованием младшего подросткового возраста. Возникает страстное желание если не быть, то хотя бы казаться и считаться взрослым. Отстаивая свои новые права, подросток ограждает многие сферы своей жизни от контроля родителей и часто идет на конфликты с ними. Кроме стремления к эмансипации, подростку присуща сильная потребность в общении со сверстниками. Ведущей деятельностью в этот период становится интимно-личностное общение. Появляются подростковая дружба и объединение в неформальные группы. Возникают и яркие, но обычно сменяющие друг друга увлечения. Действия и поступки взрослых часто рассматриваются и воспринимаются им как примеры, предлагаемые обществом для подражания.

Проблема внутриличностного конфликта, выработка средств психологической защиты от него является актуальной научно-практической проблемой социальной психологии. Это обусловлено, во-первых, тем, что формирование новых рыночных отношений в нашей стране ведет к преобразованию важнейших институтов социализации – семьи, школы, прежде всего отражаясь на вступающем в жизнь поколении, от которого зависит будущее нашего общества, его духовное и нравственное благополучие, культурное и экономическое развитие. Молодое поколение, особенно подростки, остро и болезненно реагирует на конфликтную социальную обстановку. В этой ситуации молодежи нужна особая психологическая и педагогическая поддержка. Специалистам (психологам, педагогам, социальным работникам) необходимо владеть фактическим материалом о причинах, последствиях и особенностях протекания внутриличностных конфликтов у

школьников разного возраста, и на его основе реализовать технологии по формированию конфликтной культуры молодого поколения. Во-вторых, малым количеством работ среди отечественных исследователей, посвященных теме внутриличностного конфликта, причин его возникновения и способов преодоления.

Тема конфликтов и их урегулирования считается сегодня актуальной, особенно ввиду глобализации, всемирных отношений, всемирной экономики, политики, развития международных отношений.

Конфликтология, как наука, еще достаточно молодая. Поэтому существует много спорных вопросов в определении понятии конфликта, в методологии урегулировании конфликтов. Соответственно, масштаб данной работы не может включить в себя все существующие учения по конфликтологии.

По выражению Л.С. Выготского, «в структуре личности подростка нет ничего устойчивого, окончательного, неподвижного». Личностная нестабильность порождает противоречивые желания и поступки: подростки стремятся во всем походить на сверстников и пытаются выделиться в группе, хотят заслужить уважение и бравируют недостатками, требуют верности и меняют друзей. Благодаря интенсивному интеллектуальному развитию появляется склонность к самоанализу; впервые становится возможным самовоспитание. У подростка складываются разнообразные образы «Я», первоначально изменчивые, подверженные внешним влияниям. К концу периода они интегрируются в единое целое, образуя на границе ранней юности «Я-концепцию», которую можно считать центральным новообразованием всего периода.

Развитие личностной рефлексии, новый уровень мышления и становление типов характера обуславливают новый этап в развитии мотивации. Выделившиеся ранее линии онтогенеза жизненного мира оформляются в основных своих чертах как сложившиеся, развитые типы. В работах Л. И. Божович, Л. С. Славиной, Б. С. Волкова, В. И. Илийчука конфликтное поведение рассматривается, как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком. Это результат внутренних и внешних противоречий между потребностью в самоутверждении и возможностью ее удовлетворения, между самооценкой и оценкой группы, между требованиями группы и собственными установками и убеждениями, то есть конфликтное поведение выступает как склонность человека к конфликту при взаимодействии личностных факторов и факторов внешней среды.

Цель исследования: рассмотреть формирование социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций в подростковой среде; изучить особенности толерантности, взаимодействия в многообразной культурной среде как профилактики конфликтного поведения в социализации личности.

Объект исследования: социальная компетентность разрешения конфликтных ситуаций в подростковой среде.

Предмет исследования: формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов, установки принятия, сотрудничества.

Гипотеза: Компетентностный подход позволяет развивать навыки самооценки личности по снижению конфликтного поведения подростков.

Задачи:

1. Провести теоретический анализ литературы по проблеме конфликтного поведения в обществе, в частности, подростковой среде.
2. Подобрать методики диагностики конфликтного поведения детей подросткового возраста.
3. Дать рекомендации по проведению психокоррекционной работы по снижению конфликтного поведения подростков

Исходя из целей и задач исследования, мы использовали следующие методы научного исследования: методы, направленные на теоретическое изучение проблемы - изучение литературных источников и анализ и приведение практических примеров из отечественной истории.

Тема «Формирование социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде» является актуальной, так как в последнее время взрослые все чаще оказываются в тупике, будучи не в силах прекратить агрессивные выходки детей, происходящие на их глазах. Сегодня учителя и родители нуждаются в самых разнообразных психологических знаниях, чтобы быть компетентными при встрече с детской агрессией. Чтобы сделать менее острыми те трудности, которые испытывает сам подросток, а также его родители и школа, необходимо заранее знать, каковы могут быть проявления асоциальности в этом возрасте. Анализ причин отклонений в личностном развитии и поведении подростка позволяет наметить конкретные приемы воспитательной работы.

Профессиональный интерес психологов к различным видам и уровням изменений личности несовершеннолетних и их психологических особенностей весьма высок и устойчив многие годы. Об этом свидетельствуют направленность и количество работ, посвящённых проблеме отклоняющегося поведения. В нашей стране уже накоплен немалый опыт по коррекции и профилактике девиантного поведения. За последние годы было выполнено психологами и педагогами ряд исследований по изучению, диагностике и предупреждению педагогической запущенности и правонарушений подростков. Этому посвящены работы Абрамовой Г.С., Алемаскина М.А., Антонян Ю.М., Беличевой С.А., Бехтерева В.М. Глоточкина А.Д., Дубровиной И.В., Знакова В.В., Иванова Е.Я., Игошева К.Е., Исаева Д.Д., Исаева Д.Н., Ковалёва А.Г., Кона И.С., Кондрашенко В.Т., Личко А.Е., Миньковского

Г.М., Невского И.А., Пирожкова В.Ф., Платонова К.К., Потанина Г.М., Фельдштейна Д.И. Классические и современные исследования подросткового возраста (Ст. Холл, Э. Шпрангер, Ш. Бюлер, Г. Гецер, Э. Штерн, Э. Эриксон, Ж. Пиаже, П.П. Блонский, Л.С. Выготский, Л.И. Божович, Н.И. Крылов, Н.Н. Толстых, Д.Б. Эльконин и др.) показывают, что то переходное состояние между ребенком и взрослым, которое характеризует подростка, накладывает свой отпечаток не только на течение его мыслей и чувств, на его стремления и идеалы, но и на его образ действий. и др.

За последние годы в психологии отношение к конфликтам существенно изменилось. Для нашей действительности характерна смена негативного отношения к конфликту на позитивное. Идет пересмотр всей идеологии психологической работы с конфликтом: от изучения конфликтов и действий по их разрешению до специального искусственного проектирования и конструирования конфликтов для решения задач развития личности и коллектива. Подобные инновационные преобразования коснулись и современной системы образования. В настоящее время реализуется ряд проектов, в которых одной из главных задач является формирование специальных способностей к разрешению конфликтов у педагогов, психологов школ и вузов в рамках специальных курсов, а также у подростков в рамках специальных учебных дисциплин в школе. Конфликт при этом понимается как специфическая организованность взаимодействия, не только межличностного, но и внутриличностного, в котором противоречие удерживается в процессе его разрешения, при этом не могущие существовать в неизменном виде действия взаимодетерминируют и взаимоизменяют друг друга.

Подобная деятельность в современной образовательной практике по формированию способностей к формированию социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде уже начата.

Нами предпринята попытка систематизировать имеющийся опыт.

Данное методическое пособие состоит из трех разделов:

- в первом разделе дано теоретическое обоснование социальной компетентности, особенности становления ее в подростковом возрасте;
- во втором разделе представлены некоторые диагностические методики предрасположенности личности к конфликтному поведению;
- третий раздел содержит тренинговые программы по формированию социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде.

Раздел 1. СОЦИАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ. ОСОБЕННОСТИ СТАНОВЛЕНИЯ ЕЕ В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ

1.1 Социальная компетентность, как составляющая коммуникативной компетентности

Прежде, чем приступить к рассмотрению понятия “социальная компетентность”, проанализируем состояние разработанности самого понятия “компетентность”. Сам термин “компетентность” является производным от слова “компетентный”. Слово “компетентный” (competens с лат. - соответствующий, способный) означает: обладающий компетенцией; знающий, сведущий в определенной области (Словарь иностранных слов, 1987).

В научной литературе в понятие компетентности включается помимо общей совокупности знаний еще и знание возможных последствий конкретного способа воздействия, уровень умения и опыт практического использования знаний. Основным, общим, является то, что знания человека выступают как бы потенциалом, научно-практическим багажом, которым он располагает, но привести их в действие могут лишь дополнительные факторы. Значит, *компетентность – это не только наличие знаний и опыта, но и умение распорядится ими при исполнении своих функций.*

Вслед за авторами, рассматривающими явление компетентности, мы полагаем социальную компетентность как неотъемлемую составную часть общей коммуникативной компетентности, которая, в свою очередь, является составной частью социально-психологической компетентности.

Социально-психологическая компетентность входит в предмет социальной психологии и определяется, как “способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений. В состав социально-психологической компетентности входит умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия”. При этом умение понимается как “освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков”¹.

Рассмотрение коммуникативной компетентности несколько сужает рамку. В общем смысле под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав коммуникативной компетентности

1. Растянкин А.В., Степанов С.Ю., Ушаков Д.В. Рефлексивное развитие компетентности в совместном творчестве. М, 2002.- 263с.

включают некоторую совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Более детально коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность включает в себя адекватность установок, понимание субъектом своей предметной и межличностной позиции, знание закономерностей различных форм общения и правил поведения в разнообразных ситуациях, умение сформировать тактический план и реализовать его на основе имеющихся социальных навыков². Таким образом, эффект коммуникации зависит от развитости стратегической, тактической и технической составляющих коммуникативной компетентности. Высокая коммуникативная компетентность обеспечивает не столько адекватную адаптацию к наличной ситуации общения, сколько способность перестраивать ее на основе понимания.

Подробно анализируя и исследуя понятие коммуникативной компетентности в рамках социальной психологии, Петровская Л.А. накладывает рамки своих теоретических воззрений на рассмотрение понятия социальной компетентности. В качестве теоретической основы содержательного анализа коммуникативной компетентности в ее работах и работах ее соавторов принимаются представления о структуре предметной деятельности³. Особо важным в данном контексте являются выделение ориентировочной и исполнительной частей действия, а также понятие о внутренних средствах деятельности.

Под ориентировочной деятельностью понимается процесс ориентировки субъекта в ситуации, которая открывается в психическом отражении, а также система условий, на которую опирается человек при выполнении действия⁴. Ориентировочная деятельность включает четыре основных момента:

- 1) составление образа той ситуации, в которой находится и будет действовать субъект;
- 2) выделение в ситуации предмета актуальной потребности, то есть цели действия;
- 3) составление плана действия;
- 4) контроль и коррекция выполняемого действия.

Каждый из названных моментов может разрастаться до самостоятельной деятельности. В самом общем виде, ориентировочная

2. Дорохова А.В. Учебный курс для подростков как средство формирования конфликтной компетентности. // Ж. Практического психолога, № 2, 1999. – С. 56-63.

3. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997. №4. – С.16-21.

4. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999- С.87.

деятельность есть единство двух ее основных элементов – построение образа ситуации и действия в плане этого образа.

Всякое действие субъекта состоит из двух функциональных частей – ориентировочной и исполнительской. Ориентировочная часть действия связана с использованием человеком совокупности объективных условий, необходимых для успешного выполнения заданного действия.

Исполнительская часть действия – это объективный процесс преобразования исходного материала в заданный продукт, управляемый ориентировочной частью, - “управляемый именно потому, что объективные условия этого действия и оно само представлены в этой ориентировочной части”⁵.

Планирование действий в уме обеспечивается системой внутренних средств. Отечественные авторы рассматривают систему внутренних средств как когнитивные ресурсы, обеспечивающие адекватный анализ и интерпретацию ситуации, которые используются при ориентировке в ситуациях⁶.

В состав коммуникативной компетентности отечественные авторы включают некоторую совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и операционального состава действия, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности.

Диагностику компетентности ориентировочной части коммуникативного действия частично предлагается производить и с помощью методик, основанных на “методах анализа конкретных ситуаций”. Авторы указывают, что этот подход не позволяет непосредственно оценивать когнитивные ресурсы, используемые при ориентировке коммуникативного действия, но, с другой стороны, дает возможность определить степень эффективности их использования, о чем можно судить по адекватности определения ситуации. Кроме этого, с помощью этого методического приема возможен анализ системы внутренних средств, обеспечивающих планирование действия. Существенным также является и то, что при соответствующем подборе ситуаций для анализа может быть обеспечена релевантность стимульного материала тому классу задач, с которыми сталкивается человек в своей повседневной жизни. Если ситуация не только анализируется, но и предполагаются ее решения, то метод может быть пригоден для диагностики не только ориентировочной, но и исполнительской части действия.

Диагностика исполнительской части коммуникативного действия основывается на анализе и оценке операционального состава действия. Такой анализ операционального состава производится либо в естественных

5. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 69.

6. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 91.

условиях, либо в специально организованных игровых ситуациях, имитирующих ситуации реального взаимодействия. При этом поведение участника исследования может фиксироваться с помощью видеоаппаратуры, что дает нам возможность неоднократного просмотра записи и благодаря этому увеличивает надежность исследования. Не менее важно и то, что сам участник исследования может быть привлечен к анализу видеоматериалов, и тогда диагностика коммуникативной компетентности будет являться фактически самодиагностикой. Для диагностики могут быть привлечены два вида факторов: во-первых, разнообразие репертуара коммуникативного поведения индивида (использование им как вербальных, так и невербальных форм общения, владение мимикой, интонацией, жестами), а во-вторых, уместность или адекватность применяемого “технического приема” в конкретной ситуации. Оценка разнообразия репертуара и адекватности его применения может производиться на основе экспертного суждения.

Рассмотрим, в чем специфика понятий “конфликт” и “конфликтная ситуация” в отличие от прочих ситуаций коммуникации.

Мы опирались на определение Хасана Б.И. о том, что конфликт – это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимоизменяют друг друга, требуя для этого специальной организации⁷. Вместе с тем, любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, то есть воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет. Конфликтное действие можно рассматривать и во внешнем и во внутреннем планах.

Прежде чем определить, что из себя представляет конфликтная ситуация, определим сначала, что означает понятие ситуации вообще. Согласно Гегелю функция ситуации состоит в придании действительности субъективно значимой определенности и частного характера. Это значит, что никаких объективных ситуаций не бывает. Всякий раз мы имеем дело с чьей-то ситуацией, или, что точнее, - с субъективным описанием действительности. По-видимому, необходимость представления этой действительности в ее частной определенности себе или другим людям появляется при возникновении затруднений, препятствий. Отсюда ситуация – это такое описание обстоятельств, которое позволяет “увидеть” затруднение в его определенности и детализированном виде. Конфликтный характер придает ситуации такое затруднение, которое интерпретируется субъектом ситуации как столкновение деятельностей во

7. Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть 1, 1996.- 141с.

внешнем или внутреннем плане. Собственно, ситуация получает статус социальной, если ее ядро образует затруднение, связанное со столкновением. Причем для образования конфликтной ситуации совсем не важны некоторые объективные обстоятельства, достаточно такой субъективной интерпретации.

Процесс коммуникации всегда, так или иначе, осуществляется в условиях отношений с другими людьми, конфликт может протекать как во внешнем, так и во внутреннем плане. В данной работе конфликт рассматривается в плане межличностного общения людей и в ситуациях, в которых конфликтующие стороны как-то действуют, то есть поведенчески себя проявляют. Поэтому мы рассматриваем понятие социальной компетентности в рамках более общей коммуникативной компетентности.

Когда возникает конфликтная ситуация и стороны начинают как-то действовать в ней, с необходимостью встает вопрос о разрешении этой ситуации. При этом разрешаться он может разными способами, в зависимости от того, какие ресурсы привлекаются одной и другой стороной. Мы полагаем, что разрешение конфликта может протекать в продуктивном или деструктивном направлении. Под продуктивностью при этом понимается в общем смысле удержание конфликтного взаимодействия до приобретения ситуацией такого качества, которое отвечало бы требованию снятия исходного противоречия. При этом ситуация уже на этапе ориентировки должна строиться как конфликтная с ориентацией на совместный продуктивный исход. В том случае, когда взаимодействие уже в своей первой фазе интерпретируется не в образе “Я-Ты” отношений, и не спрогнозированное поведение другого рассматривается как досадная помеха, а не как указание на дефицитность собственного поведения, дальнейшее развитие событий всего вероятнее будет развиваться в деструктивном русле как борьба за победу над другой стороной.

Обобщая все вышесказанное, мы рассматриваем социальную компетентность как систему внутренних средств человека, позволяющих уже на этапе ориентировки оформить ситуацию таким образом, чтобы на этапе непосредственных взаимодействий удерживать противоречие в продуктивной социальной форме, способствующей его разрешению.

Петровская Л.А. анализирует межличностные конфликты, а точнее, конфликтные ситуации, в которых конфликтующие лица как-то действуют, т.е. поведенчески себя проявляют. Анализируя возможности психологического влияния на конфликт, Петровская отмечает в первую очередь возможность влияния именно на восприятие конфликта человеком при ориентировке в ситуации. Как участники воспримут конфликт, как к нему отнесутся – это часто оказывается решающим для его преодоления⁸.

8. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997 -. №4.- С. 18.

Анализ конфликта с точки зрения конфликтного общения предполагает наличие участников и ситуации. “Многообразие конфликтного общения обычно связано с изменением этих характеристик – кто выступает сторонами конфликта, какова конкретно ситуация”⁹. Соответственно такому представлению о структуре конфликтного общения в качестве основных образующих социальной компетентности Петровская Л.А. рассматривает:

- 1) компетентность участника в собственном Я (Я-компетентность);
- 2) компетентность одной стороны в потенциале другого участника (или участников);
- 3) ситуационная компетентность.

Рассмотрим детальнее, что же понимается под Я-компетентностью - понимается адекватная ориентация участника конфликтного взаимодействия в собственном потенциале. Жизнь каждого человека наполнена конфликтами в разных ситуациях и с разными участниками, но обязательная составляющая всего этого многообразия – сам человек, меняющий партнеров, ситуации, задачи. Следовательно, адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале является первичной и базовой образующей компетентности в конфликте, ибо именно точность данного психологического инструмента определяет и качество других составляющих, а также результата.

Вторая составляющая определяется как компетентность в потенциале другого участника или участников. Компетентность в данном случае определяется умением реконструировать компоненты психологического облика своих партнеров. Именно рефлексивно-эмпатийная позиция обеспечивает децентрацию в отношениях, позволяя смотреть на ситуацию конфликта не только с собственной колокольни. При этом поведение другого должно рассматриваться не как досадная помеха, а как указание на дефицитность собственного действия. Сопоставление своих целевых установок с целевыми установками другой стороны, инвентаризация собственных ресурсов и ресурсов другого участника, понимание мыслей и чувств другой стороны – все это способствует нормальному протеканию взаимодействия без эскалации конфликтного напряжения с деструктивными последствиями для сторон.

Ориентировка в самой социальной ситуации, умение реконструировать ее компоненты является еще одним компонентом социальной компетентности. Для описания социальной ситуации, и ее анализа необходимо иметь представление о следующих элементах¹⁰:

9. Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995. - С. 56.

10. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. М.; 2001г.

1. Представления о материале конфликта, т.е. то, что требует преобразования: статус, условия деятельности, способы действий, и т. д.

2. Представления об основаниях столкновения, т.е. то, что послужило причиной (причинами столкновения), или предмет конфликта.

3. Внешние условия, контекст столкновения.

4. Способы и направленность конфликтных действий.

5. Характер и динамику конфликтных действий.

Важным при описании ситуации являются временные характеристики. Конфликтная ситуация может интерпретироваться:

- как уже существующая действительность, как событие, разворачивающееся одновременно с его восприятием и описанием;
- как прошедшее событие;
- как предстоящее событие.

В первом случае трудность описания состоит в том, что в “живом” действии весьма высока степень неопределенности и не все параметры ситуации могут быть достаточно подробно и качественно описаны. Во втором – завершенность ситуации позволяет включить в описание не только объективированные параметры, своеобразную фактологию, но и результаты и последствия уже свершившегося события. В этом случае важно учитывать, что завершенность может быть кажущейся, и всякий раз ставит вопрос о возможности латентного (неявного) продолжения события. В третьем – конфликтная ситуация описывается как возможная, исходя из так называемой конфликтогенной ситуации, т.е. ситуации, содержащей предпосылки будущего конфликта. Более всего такими предпосылками являются стереотипные установки.

Конфликт как процесс, имеющий дискретные характеристики, предполагает начало и конец. При этом началом конфликта, по определению, следует считать момент переорганизации действий и приобретение ими конфликтного характера. С этого момента столкнувшиеся действия образуют своеобразное единство, общность взаимозависимости. Поэтому любая ситуация, фиксирующая социальную действительность в любом временном срезе от его начала, и есть конфликтная ситуация (конкретная ситуация конфликта).

С момента получения взаимодействия статуса конфликтного можно выделить определенную стадиальность в его динамике:

1-я – выбор стратегии, структурирующей ход взаимодействия в социальной ситуации;

2-я – выбор способов действий в рамках общей стратегии.

Длительность конфликта определяется, прежде всего, наличием ресурсов его участников для оформления и разрешения представленного в конфликте противоречия. Конфликтная компетентность и есть то, что обеспечивает этот ресурс, и, в этом смысле, определяется, кроме всего перечисленного, уровнем осведомленности о диапазоне возможных

стратегий поведения в конфликте и умением адекватно реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации. В целом, конфликтная компетентность обычно связана не с овладением какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Априори невозможно говорить о единственно правильной (как и о единственно ошибочной) линии поведения в конфликте. Это определяется анализом комплекса составляющих, поэтому желательно владеть набором возможностей в данном отношении. Сотрудничающее партнерство наиболее адекватно продуктивному ходу событий, однако, богатство реальных ситуаций вряд ли можно исчерпать одной единственной позицией.

Важнейшая характеристика социальной компетентности, как отмечает Петровская, - субъектная позиция участника. В противоположность возможному “темному” участию в конфликте (когда человек не отдает отчета, “куда несет его ход событий”), субъектная позиция предполагает видение, более или менее адекватное, того, кто, что, как, куда, с какими возможными последствиями. Субъектная позиция в конфликте как показатель компетентности – это, прежде всего, рефлексивная культура, которая предполагает, что человек способен стать своеобразным посредником самому себе в конфликте. Происходит как бы раздвоение участника: с одной стороны, он непосредственно вовлечен в конфликт, - а с другой – он же отслеживает себя (в определенной степени естественно) в конфликте, таким образом, участвуя в нем опосредованно.

В социальной компетентности как интегральном образовании можно выделить различные уровни¹¹: это уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений. Ценности человека оказывают определяющее влияние на характер его общения и являются стратегическими ориентирами социальной практики. Конфликтное переживание связано в действительности с очень сильной мотивацией. От мотивации, по сути дела, зависит не только интенсивность действия, но и направленность, и избираемый способ поведения.

Также в сфере социальной компетентности мы сталкиваемся с определенным набором социальных стереотипов, установок, которыми общество задает отношение к конфликту. Социальные установки тесно связаны с культурной традицией конфликтобоязни, и поэтому отношение к конфликту, даже с учетом того положительного поворота, который начался в сороковых годах, все-таки до сих пор остается умеренно враждебным.

Еще один важный показатель социальной компетентности – уровень культуры саморегуляции, прежде всего эмоциональной. Известно, что большинство межличностных конфликтов сопровождается

11. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997-. №4.-С. 19.

эмоциональным “шлейфом” – повышенной эмоциональной вовлеченностью участников в ситуацию. Ее индикаторами могут быть, например, резкий тон, повышенный голос, употребление обидных выражений, вкрапление негативных личностных оценок и др. Деструктивный потенциал эмоционального “шлейфа” обычно проявляется в нарушении всех граней общения в социальной ситуации – точности социальной перцепции, адекватности протекания коммуникации и действий. Осознание участниками отмеченных моментов – важная предпосылка продуктивного психологического климата развития конфликта.

Идеальную конструкцию параметров социальной компетентности, сформулированную для непосредственных участников конфликта предлагает Хасан Б.И.¹²:

1. Способность “удерживать” конфликт в его процессуальности (не избегание конфликтного взаимодействия).

2. Способность дистанцироваться от столкновения (рассматривать конфликт как необходимое целое).

3. Способность к реконструкции конфликтного взаимодействия в его целостной динамике.

4. Способность к множественным неоднозначным объяснениям происходящего столкновения.

5. Способность к вариативному представлению перспектив конфликтного взаимодействия.

6. Способность понимать и переживать конфликтное взаимодействие не только как индивидуально экзистенциальный акт, но как событие.

7. Способность при недостаточном ресурсе к поиску и созданию новых ресурсных возможностей.

Такое объемное содержание различных характеристик и составляющих социальной компетентности делает всестороннюю диагностику данного явления затруднительной, если вообще возможной. Стратегия построения системы диагностики с инвентаризацией каждого из перечисленных компонентов и подбор или создание соответствующей психодиагностической процедуры для измерения каждого из них вряд ли может быть эффективно реализован на практике ввиду очевидной громоздкости.

Мы опирались на определение социальной компетентности как системы внутренних средств человека, обеспечивающей удержание противоречия в продуктивной социальной форме, способствующей его разрешению. Мы также брали во внимание и то, что уже на этапе

12. Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть1, 1996.- 141с.

ориентировки стороны должны определиться со стратегией поведения в конфликте и оформить ситуацию для дальнейшего развития ситуации в продуктивном русле.

1.2 Социальная компетентность и конструктивное разрешение конфликта

Рассматривая конфликты с точки зрения продуктивного подхода к разрешению конфликта, нельзя упускать аспект влияния конфликта на личность. В психологическом аспекте такие основания четко сформулировал В.С. Мерлин: “Развитие и разрешение конфликта представляет собой острую форму развития личности. В психологическом конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения личности; изменяется сама структура личности. Более того, психологический конфликт – необходимое условие развития”¹³.

В этой связи можно сделать несколько конструктивных замечаний:

1. В дополнение (а не альтернативно) к уже существующей практике необходимо отказаться от представлений о конфликте только как о естественном и неизбежном явлении. В прикладной психологической работе можно во многих случаях специально способствовать развитию противоречия в конфликт.

2. Разрешение конфликта ни в коем случае нельзя рассматривать ни как феноменальное исчезновение инцидента, ни как изживание негативного отношения или переживания. Это нужно оставить терапевтически ориентированной психологии. В конструктивном подходе разрешение заключается в снятии способа разрешения и выходе на качественно новый уровень противоречия. Здесь важна рефлексия как психологическая техника.

3. Изучение конфликта в новом подходе представляет собой исследование возможностей и техник проектирования, конструирования и реализации конфликта как средства развития человека и коллектива.

Таким образом, конфликт используется в качестве психотехнического средства, создаваемого искусственным путем для разрешения противоречий. Причем конфликтная конструкция должна представлять собой психотехнически обеспеченный завершённый проект конфликта от инициирования столкновения при актуализировавшемся противоречии, через удержание конфликтного взаимодействия в продуктивном русле до приобретения ситуацией такого качества, которое отвечало бы требованию снятия исходного противоречия.

13. Мерлин В.С. Очерки интегрального исследования индивидуальности . М; 1986. – 211с.

Определим еще раз, что значит удержание конфликтного взаимодействия в продуктивном русле.

Это анализ разрыва, инвентаризация ресурсов сторон, сопоставление целевых установок, способов и характера реализации действий, выбор оптимального для разрешения противоречия сочетания или обращение за недостающим ресурсом, соотнесение нового действия и вызвавшего конфликт противоречия. То есть, не борьба за победу над другой стороной, а решение вызвавшей столкновение задачи.

Учитывая вышесказанное, нужно определить некоторые особенности конфликтов.

1) Существует такое воплощение в конкретных ситуациях этих противоречий, которое можно условно назвать естественными конфликтами, т.е. случающимися независимо от нас.

2) Наряду с ними мы можем специально конструировать (искусственно создавать) такие конфликты, в которых удерживается противоречие для его продуктивного разрешения, и достижения, таким образом, учебных результатов и образовательных эффектов.

Построенный таким образом конфликт может быть и специальным предметом рефлексии для обучения собственно продуктивному конфликтованию и, таким образом развитию социальной компетенции.

Рассмотрим аспекты того, что именно нужно для подобного конструирования конфликта.

По норме самого конструктивного подхода первый шаг в проектировании конфликта связан с оформлением сталкивающихся действий. Конфликт – всего лишь форма, в которой мы можем явить себе противоречие для того, чтобы попробовать его разрешить. При этом важно не забывать, что форма должна быть специально организована, чтобы должным образом сработать. Встреча-столкновение только достаточно оформленных действий представляет собой конфликт, который имеет разрешимый вид, и может быть разрешен не как ”победа – выигрыш” одной из сторон, а как снимающий противоречие в целом, и значит, принципиально продуктивный. Этим “может быть разрешен” подчеркивается то обстоятельство, что достаточная оформленность есть необходимое, но не исчерпывающее условие. Оформленность действий не представляет собой абсолютной самоценности (иначе можно попасть в плен пустых формочек, подменяющих предметный материал и содержательные характеристики конфликта), это только первый шаг.

Оформление имеет смысл для того, чтобы оформленное должным образом действие могло столкнуться с соответственно оформленным действием. Это не значит, что конфликт автоматически разрешается, но его можно зафиксировать как достаточно явный для всех участников, достаточно “прозрачный” для анализа. Причем важно, что при таком подходе существенно снижается риск межличностной конфронтации, так как обе стороны вместе участвуют в тщательном оформлении.

Оговоренные нормы и сценарии взаимодействия включают совместное оформление каждой из конфликтующих позиций по очереди, а так же способы “удержания” конфликтного взаимодействия в русле разрешения и сопротивления, а не стремительного разрыва, то продуктивный исход если не стопроцентно гарантирован, то, по крайней мере, максимизирован.

Таким образом, суть конструктивного подхода заключается в том, что нормой конфликта является его проект. Все остальное, строго говоря, нельзя назвать полезным (направленным на разрешение противоречия) конфликтом, то есть столкновение, не имеющее собственного проекта, не является нормальным конфликтом. Овладение конфликтами зависит от эффективного освоения навыков конструктивного поведения в конфликтах, от конструктивистского отношения к конфликту как явлению общественной жизни, явлению нашей жизни.

Формирование это происходит, например, с помощью специальной организации конфликтного взаимодействия с последующим анализом и разбором сложившейся ситуации.

Воспитание такой культуры конфликтования, при которой всякий раз могут быть использованы основания обеих (в более сложном случае и большего числа) инстанций, как строительный материал для выращивания нового действия с помощью специальных психолого-педагогических работ, должно начинаться на достаточно ранних стадиях возрастного движения личности. Вначале развития игровой деятельности ребенка, а затем и учебной. Для реализации целей формирования специальных способностей к разрешению конфликта в школе необходима отдельная дисциплина.

Формирование, таким образом, специальных способностей к разрешению конфликта и развитию социальной компетентности требует специального инструмента для отслеживания процесса становления данной способности.

Конечно, можно определить, повысился или нет уровень социальной компетентности, смотря, насколько лучше дети стали справляться с заданиями в конце определенного периода по сравнению с его началом. Специально созданный для этого инструмент позволит определить уровень развития той или иной образующей социальной компетентности и уровень развития ее, в общем, не только качественно, но и количественно, что является более точным и информативным для построения дальнейшего плана работ.

1.3 Особенности подросткового возраста и становление социальной компетентности подростков

Главное содержание подросткового возраста составляет его переход от детства к взрослости. Все стороны развития подвергаются качественной перестройке, возникают и формируются новые психологические

образования. Этот процесс преобразования и определяет все основные особенности личности детей подросткового возраста, а следовательно, и специфику работы с ними.

Подростковый возраст был и остается одним из самых сложных и неопределенных возрастов на общей кривой детского развития. На сегодняшний день в отечественной психологии нет сколько-нибудь стройной теории, которая отражала бы всю специфику подростничества достаточно полно, учитывала бы все возрастные особенности. Поэтому интерес к пониманию объективных закономерностей развития детей в подростничестве растет. Но, несмотря на большое число исследований, “определение психологического содержания подросткового возраста до сих пор остается дискуссионной проблемой отечественной психологии. ... Нет пока единого мнения относительно таких ключевых аспектов этой проблемы, как ведущая деятельность подростничества, центральные новообразования возраста. Да и, наконец, вопрос о том, к стабильному или кризисному возрасту следует относить подростничество, остается открытым”¹⁴.

В традиции культурно-исторической концепции принято рассматривать возрастное движение как чередование критических и литических возрастов. В отношении подросткового возраста в разных работах один и тот же хронологический период называется в зависимости от точки зрения автора либо подростковым кризисом, либо подростковым периодом. Поливанова К.Н пишет о том, что “нельзя не признать переходными, кризисными типичные характеристики поведения детей на протяжении всего подросткового возраста. Подростковый возраст, возникший лишь около ста лет назад (М. Кле, 1991), не нашел в современной культуре способов своего разрешения, подобно более древним возрастам. Сегодня нет еще в культуре (а не в психологических теориях) ведущей деятельности подростничества. Поэтому в жизни мы имеем дело с кризисом, не находящим своего разрешения”. Иными словами, подростковый возраст еще не задан тем культурным содержанием, которое обеспечивало бы ребенку нормальное проживание этого периода.

Рассмотрим внимательнее понятие кризиса. Термин кризис пришел из медицины и, несмотря на его употребление в различных модальностях всякий раз означает, по существу, фиксированное в переживании и действии несоответствие или недостаточность имеющегося ресурса новой ситуации. Нелокальный характер такого переживания, т.е. несоответствие интеллектуального, социального, конституционального и других видов ресурса во многих жизненных сферах обсуждается в психологии как возрастные этапные характеристики. Кризис как переходное явление собственно и представляет собой смену периода разрешаемых (и поэтому

14. Поливанова К.Н. Психологический анализ кризисов возрастного развития. // Вопросы психологии, №1, 1994. – С. 19-34.

незаметных) конфликтов периодом не разрешаемых. Иными словами, кризис являет себя как невозможность, отсутствие средств для продуктивного конфликтования, при этом старые, имеющиеся средства не срабатывают в силу изменившейся ситуации, - и проявляются как поиск новых средств. При этом различие между деструктивно и конструктивно конфликтными областями указывает на границы кризисных областей. Значит, анализ конфликтных систем в кризисные периоды и реализация продуктивных стратегий в разрешении конфликтов есть одновременно и путь продуктивного выхода из кризиса¹⁵.

Примерно к концу начальной школы форма учебы, учебная деятельность как ведущая в младшем школьном возрасте начинает себя изживать. Появляются негативные симптомы, описанные подробно в различных работах разных авторов, такие, как: противопоставление себя взрослому, безразличное отношение к учению, дисгармоничность в строении личности, отмирание установившихся интересов и др. Вслед за целым рядом авторов мы полагаем, что все эти негативные симптомы есть обратная сторона, что за негативом проявляется будущее позитивное: рост самостоятельности и ответственности, развитие интереса к себе, другим людям, изменение интеллектуальных функций, стремление к более глубоким знаниям, построение программы жизни.

Одной из главных проблем второго школьного возраста можно назвать противоречие содержания подросткового возраста и традиционных форм содержания школы второй ступени. В этот период для подростка важным и значимым является образ взрослого, формы взрослого поведения, отношения. Потребность подростка в соотнесении себя с образом взрослого, своего поведения с формами взрослого поведения и отношения с окружающими приводит к попыткам опробовать, проверить, примерить взрослые формы деятельности на собственной практике, в своих взаимоотношениях, прежде всего со сверстниками, а также учителями и старшими детьми. Каждое действие – и собственное, и чужое – здесь приобретает смысл именно с точки зрения “взрослость – не взрослость”, ребенок пытается вести себя в самых разных ситуациях в соответствии со своим собственным образом “взрослости”. Такие пробы дают возможность подростку выстроить и оформить соответствующие формы поведения и полноценно прожить кризисный период, но вместе с тем ребенок в старых, привычных ситуациях пытается действовать по логике новой идеальной формы, тем самым, провоцируя конфликт. Таким образом, логика психического развития ребенка расходится с логикой развития-разворачивания школьных форм, учебных и организационных, которые по сравнению с начальной школой не меняются столь значимо.

В то же время, развитие ребенка в подростковом возрасте обостряется неизменностью социальной ситуации развития: отношения со стороны взрослых, их оценивание по-прежнему в первую очередь

15. Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995.- С. 63.

школьной деятельности подростка на фоне сохраняющихся традиционных форм и содержания школы второй ступени.

Сама логика психического развития в этом периоде также внутренне противоречива. Прежде всего, как пишет Л.С. Выготский, особенности возрастной динамики связаны с расхождением трех линий развития: общеорганического, полового и социального. Это расхождение “означает не просто разъединение во времени и хронологическое несовпадение трех точек созревания. Оно означает, прежде всего, распад той структуры основных процессов развития, которая сложилась в детском возрасте, расщепление прежде сложившегося единства, прежней организации, прежней системы развития”. Затем, в сверстнической среде подростков задается новая ситуация в отношениях, связанная с тем, что акселеративные телесные изменения одних подростков резко продвигают их по сравнению с другими. Наконец особую характеристику приобретает оформление половозрастной идентичности в связи с опережающим развитием (а значит, превосходством) девочек по сравнению с мальчиками¹⁶.

Наличие в начальном подростковом возрасте такого богатства различных противоречий и конфликтов, а так же несоответствие имеющегося ресурса и новой ситуации, все это позволяет говорить о данном возрасте как критическом.

При всем различии описаний и приписываний подросткам разных ведущих или доминирующих деятельностей, авторы единодушны в одном: учебная деятельность не обсуждается как ведущая. Условия психического развития в этот период: общая и глубокая перестройка всего организма, замкнутость и в то же время подъем социальной жизни, неприспособленность, возникающая из расхождения трех линий созревания. Последнее выделяется Выготским Л.С. как основная движущая сила развития в этот период. “Половое созревание не совпадает у человека с социальной и культурно-психологической зрелостью, а так же с завершением общеорганического развития. Социальные культурные условия требуют от подростка отсрочки. Между созреванием и функционированием должен пройти известный срок. Это создает самый серьезный и самый глубокий из всех конфликтов, которыми так богат этот критический возраст. Несовпадение различных сроков созревания, дисгармония в вызревании отдельных сторон организма и личности приводит к серьезному кризису, к серьезной внутренней борьбе, иногда к подлинной драме, которую переживает в той или иной степени всякий подросток”¹⁷.

¹⁶ Хасан Б.И., Дорохова А.В. Учебно–предметные и психотехнические условия обеспечения половозрастной идентификации во втором школьном возрасте. // Ж. Практического психолога, №4, 1999.

¹⁷ Там же

Одним из основных процессов в этом возрасте является половозрастная идентификация, результатом которой можно считать чувство половозрастной идентичности (не чувство взрослости, а чувство недетскости, предчувствия взрослости, которое конституируется принятием, признанием определенных групп, причем четко фиксированных как возрастно- и полоопределенно значимых)¹⁸. В подростковом возрасте появляется возможность для определенного рода дискредитации идеального взрослого, создавая симметрию в пространстве идентификации – группе сверстников.

Одним из наиболее важных условий этого периода является асинхронность протекания процессов половозрастной идентификации у мальчиков и у девочек. Уже в 5-6 классах девочки доминируют физически, интеллектуально и социально, что позволяет им занимать ведущие социальные роли. Девочки более соответствуют требованиям и канонам школьности, тогда как мальчики в большинстве становятся неуспешными в учебе и дисциплине. Этот период также характерен существенными изменениями межличностных отношений. С этим связано демонстративно акцентированное размежевание по половому признаку. При этом обособление девочек хотя и носит явно дискриминационный характер, но сочетается с признанием и желательностью совместного обучения и взаимодействия. В то же время у мальчиков появляется тенденция не только к избеганию общения с противоположным полом, но к полному размежеванию, сочетающемуся с короткими, преимущественно агрессивно окрашенными контактами.

Есть немало оснований полагать, что половая принадлежность участников конфликтов, также как и их возраст, является важной характеристикой при выборе и осуществлении тех или иных стратегий, а в их рамках, разумеется, в значительной мере влияет на тактики поведения. Можно уверенно утверждать, что половозрастные особенности выступают в конфликте двояко. С одной стороны, именно эти особенности как идентификационные служат собственно теми противоречивыми обстоятельствами, которые образуют материал конфликта, с другой – эти ментальные характеристики являются значимыми при выборе тех или иных способов поведения.

Анализ содержания и динамики переживаний подростков на протяжении этого возраста говорит о том, что и для младших, и для старших подростков характерны переживания, так или иначе связанные с их отношением к себе, к собственной личности. Область переживаний, связанных с собственной личностью, которые носят конструктивный характер, - это область переживаний, связанных с самореализацией, с активной работой самого подростка по развитию собственной личности. Поворотный момент развития, кульминацией которого является открытие собственного “Я” традиционно связывают с подростковом возрастом.

¹⁸ Там же

Подросток переходит от детской невинности и безответственности к полноте взрослой ответственности за свое поведение и окружение. Именно в этом возрасте рождается способность к рефлексии в полном смысле слова как знание о границе собственных знаний, умений, возможностей. И способность выходить за эти границы. Это является важной предпосылкой возникновения и развития тех внутренних средств деятельности, развитие которых будет способствовать развитию социальной компетентности подростка. Развитие самосознания, открытие своего “Я” являются важными факторами для развития способности продуктивного конфликтования именно с этого возраста, когда появляются данные способности. Понимание и анализ себя как непосредственного участника конфликта, способного каким-либо образом повлиять на его исход возникает именно в этом возрасте.

Перечисленные характеристики подросткового возраста позволяют рассматривать его как насыщенного конфликтами самого разного плана. Для успешного преодоления кризиса подросткового возраста в данном контексте становится очевидной желательность и необходимость обучения и детей и взрослых, общающихся и взаимодействующих с детьми продуктивному конфликтованию. Достижение определенного уровня социальной компетентности может достоверно свидетельствовать о качествах прохождения соответствующего возрастного этапа. В таком случае достижение того или иного уровня социальной компетентности может достоверно свидетельствовать о качествах прохождения соответствующего возрастного этапа.

ГЛАВА 2. ДИАГНОСТИКА СОЦИАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ТОЛЕРАНТНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МНОГООБРАЗНОЙ КУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

На сегодняшний день в психологии пока не разработан опросник, или тест, специально предназначенный для определения социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде. Поэтому специалисты используют ряд опробированных тестов. Рассмотрим некоторые из них.

2.1 Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной)

Описание

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) Определение способов регулирования конфликтов. К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Методика определяет типические способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности;

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Данная методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности.

Применительно к педагогической деятельности с помощью методики можно выявить наиболее предпочитаемые формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта с учениками, родителями, с коллегами или администрацией, а также отношение к совместной деятельности.

Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Чтобы развился конфликт, нужен инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, разрушаются межличностные взаимоотношения. Конструктивным конфликт может быть тогда, когда оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов и отношений.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К.Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин разрешение конфликтов, он подчеркивал, что термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К.Томаса, по меньшей мере, двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мысли автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими. В соответствии с этим К.Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются

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 основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие;
- 4) избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда, участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Пять способов регулирования конфликтов К.Томаса.

К.Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.



Тест можно использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени — не более 15-20 мин.

Интерпретация. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Стиль конкуренции.

Человек, предпочитающий данный стиль, весьма активен и стремится идти к разрешению конфликта собственным путем. Он обычно способен к волевым решениям и немедленным действиям. Стремясь в первую очередь удовлетворить собственные интересы, добиться результата, который кажется ему наилучшим, он игнорирует интересы и мнения других людей.

Вовлечение партнеров в ситуацию имеет следующие особенности. Им не позволяют сопротивляться тому направлению или тем способам достижения результата, которые декларируются. Сопротивление подавляется. Поощряется и санкционируется то, что исходит от лидера (того, кто задает отношения конкуренции). Люди, следующие выбранной им стратегии, признаются союзниками, однако только до тех пор, пока не начинают возражать или сопротивляться. Правда, если сила их воли, оказываемое сопротивление или элементарное везение, удачливость достаточно сильны, то, в конечном счете, лидер будет готов признать их правоту, может перейти к ним в подчинение и принять другой стиль поведения и отношений при совместном решении последующих проблем.

Лица, не согласные с избранной стратегией, зачастую автоматически становятся противниками (кто не со мной, тот мой враг), нередко снижается их общая личностная оценка, появляются недифференцированное негативное отношение, барьеры предубежденности и предвзятости.

Борьба за личное первенство может быть столь напряженной, что, потерпев поражение в локальной ситуации, человек, использующий стратегию конкуренции, испытывает такое ощущение, будто рухнули все жизненные устои.

Что необходимо знать, пользуясь данным стилем и выстраивая соответствующую жизненную стратегию взаимодействия с партнерами?

Этот стиль эффективен тогда, когда вы обладаете определенной властью, убеждены, что ваше решение или подход в данной ситуации является наиболее правильным и вы имеете возможность настаивать на нем.

Однако это совсем не тот стиль, который целесообразно использовать в личных отношениях, например, если вы хотите сохранить с людьми добрые отношения. Если вы часто прибегаете к стилю конкуренции, даже исходя из самых добрых намерений, даже если партнеры действительно не могут выбрать правильное решение, как следует выполнить задание, все равно рано или поздно возникнет чувство отчуждения.

Стиль конкуренции требует и определенных субъективных предпосылок: уверенности в правильности выбранного решения и свои способности воплотить это решение в жизнь, настойчивости, последовательности, энергии для преодоления препятствий и доведения

дела до конца, умения настоять на своем, даже если окружающие настроены отрицательно, а также некоторого пренебрежения к психологическим нюансам общения. При жестком пользовании стилем конкуренции такие общечеловеческие качества, как гуманизм, рефлексия, эмпатия, если начинают мешать делу, отбрасываются как незначим причем действующее лицо склонно прикрывать это весьма изощренными аргументами: необходимостью ограничивать себя ради интересов дела, сверхценностью достигаемого результата, апелляция к мнению авторитетов, национальным менталитетом, политически или общегосударственными задачами, социальным или профессиональным долгом, семейными традициями, памятью предков и пр. Попытки же примирить интересы дела и межличностных отношений могут напоминать метание из стороны в сторону, в результате чего и дело делается как следует, и отношения становятся хаотически дезорганизованными. И если стратегия конкуренции, авторитарного подавления, соперничества в данной ситуации является объективно обходимой для того, чтобы скоординировать совместные усилия, направить на разрешение проблемы коллективную энергию, то следует смириться с тем, что вы можете быть не очень популярным. Зато, если вы получите положительный результат, он сразу завоюет вам сторонников, в том числе из рядов вчерашних противников и критиков.

Поэтому перед тем как использовать данный стиль, решая конкретные ситуации жизнедеятельности, вы обычно должны сделать выбор, что вам важнее — достичь результата или сохранить дружеские отношения. Кроме того, вам следует взвесить и собственные возможности: хватит ли у вас характера, чтобы принять и удерживать доминантную позицию над окружающими, четко ли вы видите цель, к которой должны их вести, в состоянии ли вы так организовать распределение обязанностей, чтобы не сталкивать партнеров между собой, снять ситуации неопределенности и пр.

Стиль конкуренции целесообразно использовать в таких ситуациях:

- Исход дела очень важен для вас, вы делаете большую ставку на решение данной проблемы именно вашим способом.
- Вы обладаете достаточным авторитетом и компетентностью для принятия решения, вам очевидно, что предлагаемое вами решение — наилучшее в данных условиях и при сложившихся обстоятельствах.
- Необходимо быстро принять решение, и у вас достаточно власти для того, чтобы взять на себя ответственность за его результаты.
- Вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять, что, кроме вас, никто этого не сделает.
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования, а окружающие не спешат взять ответственность на себя.
- Вы не можете показать окружающим, что находитесь в тупике.

Важно принять любое решение, чтобы сдвинуть дело с мертвой точки; вы понимаете его непопулярность, однако считаете, что нужно хоть как-то действовать, и у вас достаточно полномочий, чтобы потом исправить последствия даже ошибочного шага.

Стиль конкуренции, принятый как основа отношений с окружающими, как стержень жизненной стратегии, приводит к отчуждению и изоляции окружающих, определенным личностным деформациям (уверенности в собственной правоте и непогрешимости, принятию в любой ситуации позиции морального и интеллектуального превосходства, утрате способности быть самокритичным).

Стиль уклонения.

Основной характеристикой данного стиля является отказ от немедленного решения возникшего конфликта. Уклоняющийся человек не только не отстаивает своих прав, но и отказывается от взаимодействия с другими людьми в целях разрешения проблемы. Для уклонения от проблемы могут быть использованы самые разные приемы: вы можете незаметно для собеседника перевести разговор на менее щекотливую тему или открыто заявить, что не готовы или не хотите продолжать этот бессмысленный спор; можете отговориться тем, что вас ждут другие дела и уйти, а можете сказать, что на фоне мировых процессов глупо заниматься такими мелочами; можете пообещать сделать требуемое в недалеком будущем и тут же выбросить обещание из головы, а можете предложить заняться более интересной или выигрышной деятельностью. В любом случае (уходите ли вы от обсуждения проблемы, игнорируете ее, добиваетесь, отсрочки решения или перекладываете ответственность за ее решение на других) вы реализуете стратегию уклонения.

Если ваш партнер продолжает настаивать на том, что игнорировать проблему нельзя или покажет, что ему стали понятны ваши уловки, в дело обычно включается защитная аргументация. Вы начнете доказывать, что спешка гибели подобна, что нужно все тщательно взвесить и уточнить, что тише едешь — дальше будешь, что нельзя так давить на вас. Ведь чаще всего за данным стилем стоит одно желание — чтобы проблема разрешилась сама собой, без вашего участия, не привнося в вашу жизнь дополнительной ответственности и хлопот.

Однако бывают ситуации, когда именно стиль уклонения является наилучшим способом избежать дополнительных осложнений. Наиболее целесообразен он в случае, если вы вынуждены общаться со сложным партнером, который еще не созрел для решения обсуждаемой проблемы, или при взаимодействии с глубоко конфликтным человеком, с которым просто невозможно найти общий язык, и нет серьезных оснований для дальнейшего продолжения контактов. Тогда своевременное прекращение взаимодействия, пока вы окончательно не зашли в тупик, может быть единственным правильным выходом. В таком случае ваше управление действиями данного человека заключается в пресечении попыток втянуть

вас в замкнутый круг одних и тех же аргументов, выяснения отношений, перечисления прошлых обид.

Полезен прием уклонения и тогда, когда перед вами стоит задача найти какой-то выход из сложившейся ситуации, однако вы еще не знаете, что предпринять, у вас не хватает необходимой информации и соответствующей подготовки, да и принимать решение немедленно нет острой необходимости. Вместо того чтобы усиливать напряженность, стараясь немедленно найти выход, вы можете дать себе время на размышление и сознательно уклониться от навязываемой спешки.

Ситуации, в которых стиль уклонения оказывается наиболее предпочтительным:

- Напряженность ситуации очень велика (например, нервы участников натянуты до предела), и вы ощущаете необходимость ослабления накала.
- У вас был трудный день, вы и так уже взвинчены, чувствуете, что неадекватно реагируете на происходящее, поэтому решение проблемы в данный момент может быть неправильным, принесет дополнительные неприятности для вас лично или для других людей.
- Исход дела для вас не очень важен, а есть множество других более неотложных и серьезных дел.
- Ситуация настолько проста, а решение, которое нужно принять так тривиально, что вам жаль тратить на нее свое время, или же вы предпочитаете дать партнерам реальную возможность потренироваться в принятии на себя ответственности.
- Вы видите, что партнеры настроены враждебно, не хотят идти на уступки или хотя бы учесть ваши интересы.
- Вы хотите выиграть время для принятия более аргументированного решения, получения необходимой информации или же для того, чтобы заручиться чьей-то помощью либо поддержкой.
- Ситуация слишком сложна, а у вас нет сейчас времени для того, чтобы ее решить на нужном уровне или довести дело до конца.
- Вы реально взвешиваете свои силы и приходите к выводу, что у других больше шансов эффективнее разрешить эту проблему, а так как они пока что в этом не убедились, вы устраняетесь, чтобы освободить им арену действий.
- Вы убеждены, что вскрытие и открытое обсуждение конфликта сейчас, немедленно, может только ухудшить ситуацию, поэтому решение проблемы следует отодвинуть хотя бы на какое-то время.

Прибегая к тем или иным приемам реализации стиля уклонения, вы должны быть готовы к тому, что окружающие сочтут это бегством от решения проблемы, стремлением снять с себя ответственность. Вы должны быть сами убеждены, что ваше уклонение — это действительно прием конструктивного подхода к разрешению конфликта, смягчению конфликтогенной ситуации, что в любой момент вы готовы включиться в

решение проблемы. Вполне возможно, что делать этого вам не надо, так как конфликт может разрешиться сам по себе. Однако особо уповать на это не следует. Ведь не менее высока и вероятность того, что ваше игнорирование проблемы, стремление не выражать отношения к ней, уход от решения еще более накалят ситуацию, потребует принятия более энергичных мер и затраты больших сил в будущем.

Преобладание тенденций уклонения в жизненной стратегии приводит к самооправданию собственной бездеятельности, снижению социальной и профессиональной активности, усилению психологических защит, обосновывающих личную пассивность. При доминировании такой стратегии человек неосознанно ищет партнера, на которого перекладывает ответственность за свои дела. Однако признать свою зависимость от этого партнера он не всегда может, поэтому удерживает его в роли козла отпущения разными, в том числе прямо противоположными средствами (как откровенной лестью, так и обвинением во всех своих бедах).

Стиль приспособления.

Типичным для данного стиля является отказ от собственных интересов в пользу интересов другого человека (действия как бы обратные стилю конкуренции, альтернатива соперничеству). При этом могут быть разные варианты приспособления. Первый, благоприятный, связан с тем, что вы уступаете осознанно, добровольно, выбираете данный способ выхода из конфликта как наиболее целесообразный. К тому же вы не жалеете о содеянном и продолжаете чувствовать себя комфортно. Ваши собственные интересы, желания, стремления либо безболезненно подавляются, либо вы находите возможность их реализовать в другой ситуации, с другими людьми или в иной сфере деятельности. То, что другой человек добился лучших результатов фактически за ваш счет, не создает вам дополнительной проблемы, вы можете позволить себе быть щедрым.

Однако, зачастую ситуация требует от вас приспособления, к которому вы не готовы. То есть, обстоятельства заставляют вас уступать тогда, когда вы хотели бы добиться результатов в свою пользу или считаете, что другой человек начал злоупотреблять вашей добротой. Тогда вы будете чувствовать себя обиженным, будете испытывать острую неудовлетворенность от происходящего, недовольство собой за свою неспособность отстоять собственные права. Бывает и так, что обстоятельства требуют, чтобы вы отступили; вы совершенно правильно действуете, отступая, приспособившись к характеру ситуаций или партнеру по взаимодействию, однако недовольство сохраняется. Нередко в таких случаях возникает ощущение, что на вас оказывают неправомерное давление, вами манипулируют, окружающие чрезмерно пренебрегают вашими интересами, а вы не можете или не хотите отстаивать свои права. Тогда внешний конфликт, разрешаясь, порождает у вас конфликт

внутренний. По этому поводу следует сказать только одно: Уступая — уступайте. То есть, если вы сочли, что в данной ситуации или при данной раскладке сил необходимо приспособление, то не терзайте себя размышлениями о том, почему именно вы всегда должны уступать и почему окружающие не хотят пойти навстречу вам.

Однако, если вы действительно пришли к выводу, что есть предел уступкам, что дальнейшее отступление приводит к утрате жизненно значимых ценностей, что другой человек не оценит сделанного вами или злоупотребляет вашими уступками, следует отказаться от одностороннего приспособления. Правда, в том случае, если вы чувствуете силы для того, чтобы прибегнуть к другому стилю или хотя бы открыто заявить о своих правах. Иначе ваши робкие попытки привлечь внимание к вашим интересам и потребностям просто удивят партнера, сформируют у него мнение, что вы вдруг начали ни с того ни с сего капризничать. Ведь приучив его к вашим односторонним уступкам, вы сформировали привычку не считаться с вами. Неожиданный отказ действовать в привычной для него стратегии он может расценить как нарушение его собственных прав действовать определенным образом.

Поэтому, если вы приучили окружающих к тому, что приспособление к ним — это стратегия вашей жизни, добиться мгновенного переворота отношений будет очень трудно. Ведь постоянные уступки с вашей стороны для них очень удобны, и отказаться от них сразу добровольно никто не сможет. А нередко им приходится заново обучаться новой технике отношений, диалогу, субъект-субъектной инструментровке ситуаций взаимодействия. Естественно, что эти дополнительные трудности не все партнеры готовы принять с радостью по поводу того, что наконец-то он стал себя уважать и потребовал уважения к себе.

Стиль приспособления внешне немного напоминает стиль уклонения. Его также часто используют для получения отсрочки в решении проблемы. Например, вы видите, что, немного уступая, вы ничего не теряете, смягчаете ситуацию, получаете возможность впоследствии вновь вернуться к этому вопросу. Однако основное отличие заключается в следующем. В стиле уклонения вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека, вы просто отказываетесь решать проблему. В стиле же приспособления вы уводите другого человека от действий во вред самому себе и возвращаетесь к той же проблеме ради него самого.

Наиболее целесообразно прибегать к стилю приспособления в следующих ситуациях:

- Вас не волнует то, что происходит, вы вполне можете позволить обстоятельствам развертываться по их логике, а если от этого выигрывает кто-то другой, то вам лично все равно.
- Вы хотите сберечь мир и добрые отношения с другими людьми и готовы заплатить за их сохранение ценой уступок, отказа от собственных приоритетов.

- Хорошие взаимоотношения с данным человеком для вас важнее, чем тот выигрыш, который может принести победа над ним.
- Вы видите, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.
- Вы понимаете, что для данного человека очень важно почувствовать уверенность в себе, что ваша уступка поможет ему обрести самоуважение или сохранить авторитет в глазах окружающих.
- Вы понимаете, что не совсем правы, что ваше решение — не наилучшее, и разумнее вовремя отказаться от него, чем заводить дело в тупик.
- Вы видите, что у вас мало власти или шансов победить, поэтому лучше своевременно перейти на сторону более сильного или удачливого партнера, это обеспечит вам выигрыш в будущем за счет его благоволения или прямого покровительства.
- Вы полагаете, что ваша уступка даст другому человеку урок хороших манер, он поймет, что лучше жить в мире, уступая, друг другу, что иногда отступить, даже не соглашаясь с тем, что делает партнер, или, считая, что он совершает ошибку,— означает моральный выигрыш.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить нормальные отношения с партнером, если иными способами привести его к норме не удастся (он упрям, чрезмерно заинтересован в результатах или нуждается в успехе для сохранения самоуважения). Вы, однако, не обязаны успокаиваться на достигнутом. Конечно, если вы считаете итог вполне удовлетворительным, приемлемым для себя, то можете спокойно выбросить все, что происходило, из головы. Если же у вас осталось чувство неудовлетворенности, то вы можете использовать период полученного затишья для накопления сил, чтобы потом вновь вернуться к проблеме или воспользоваться иными, более благоприятными обстоятельствами, лишь бы добиться окончательно желаемого для вас разрешения конфликта.

Стиль компромисса.

Если предыдущий стиль основывался на односторонних уступках, то в основе компромисса лежат взаимные уступки. Каждый из партнеров несколько снижает свои требования, уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их хотя бы частично. В результате встречного движения каждая из сторон достигает частичного удовлетворения своего желания и частичного выполнения желания другой стороны. Такое движение осуществляется пошагово, путем постоянного взвешивания всех обстоятельств для разработки компромиссного решения, которое устраивало бы обоих.

Действия, совершаемые партнерами, несколько напоминают стиль сотрудничества (см. далее), однако осуществляются на более

поверхностном уровне. Здесь не возникает необходимости выявлять скрытые нужды и интересы, взаимодействие идет чисто по внешней, событийной стороне ситуации.

К стилю компромисса обычно прибегают, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают, что добиться наивысшего результата при подобных обстоятельствах просто невозможно. Нельзя достичь того, чтобы одновременно и волки были сыты, и овцы целы. Два человека в напряженной ситуации убеждаются, что оба стремятся к одному и тому же результату и именно поэтому мешают друг другу достичь его, и чем дальше продолжится противостояние, тем меньше вероятность достижения этого результата кем-то одним. Вполне возможно, что появится третий, который сорвет пальму первенства, оставив вчерашних конкурентов с носом. Именно перспектива потерять все и приводит соперников к соглашению удовлетвориться частичными результатами. Фактически они смиряются с тем, что лучше синица в руках, чем журавль в небе.

В некоторых случаях компромисс может оказаться единственной возможностью как-то разрешить проблему. Например, если противники настолько сильны, что борьба между ними может продолжаться бесконечно долго и привести к полному опустошению их сил. Как в известном поединке между А. Карповым и Г. Каспаровым на мировом первенстве по шахматам, когда затянувшиеся баталии грозили нанести невосполнимый ущерб здоровью двух выдающихся шахматистов. Или когда побеждает благоразумие, и враждующие стороны соглашаются, что худой мир лучше доброй ссоры. Или когда бескомпромиссные супруги после долгих споров, где отдыхать (на море или в горах), приходят к решению часть отпуска провести на море, а часть — в горном лагере.

Стиль компромисса наиболее эффективен в следующих случаях:

- Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы равной интенсивности.
- Вы хотите прийти к решению как можно быстрее потому, что у вас нет времени; в силу того, что данный путь дает возможность избежать дополнительных затрат сил и ресурсов; сегодняшний компромисс поможет направить силы и ресурсы на решение более важных или сулящих в будущем дополнительные преимущества вопросов.
- Оказывается, что ваши претензии были завышенными, и теперь вы убедились, что вас вполне устраивает даже частичное решение проблемы.
- Добившись кратковременной выгоды, отсрочки, передышки, вы можете ими воспользоваться для решения более неотложных проблем.
- Другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными или грозят в будущем дополнительными осложнениями.

- Удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.
- Компромисс дает вам возможность сохранить взаимоотношения.
- Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.
- Первым предложив компромисс или с готовностью пойдя на негатив после предложения противоположной стороны или посредников, вы убеждаете противника в добрых намерениях и тем самым подталкиваете его к еще большим уступкам.

Компромиссных решений достигают обычно путем переговоров: выдвижения собственных и выслушивания встречных предложений, очерчивания области совпадающих интересов, обсуждения форм уступок, которые приемлемы для партнера, и т. д. При этом стороны всегда могут вновь вернуться к проблеме, попытаться использовать иные подходы к разрешению конфликта, если первичный компромисс устранил его только ненадолго.

Компромиссная линия поведения, принятая в качестве стратегии жизни, хотя и внешне привлекательна, чревата глубинными конфликтами, так как проблемы не решаются, а только несколько сглаживаются. Привычка к постоянным компромиссам может приводить к потере жизненных приоритетов, размыванию структуры направленности, частому подавлению собственных потребностей в неспособности понять переживания партнера по поводу происходящих событий во всей остроте (если события для последнего настолько важны, что он не может идти на компромисс).

Стиль сотрудничества.

Несмотря на то, что этот стиль с психологической точки зрения является наиболее предпочтительным, он одновременно самый сложный для стратегической и тактической реализации, в технике взаимодействия сторон, требует больше времени. Поэтому стихийное овладение данным стилем достаточно сложно при отсутствии соответствующей психологической подготовки.

В основе стиля лежит полное принятие противоположной стороны как равноправного, равнозаинтересованного в разрешении проблемы партнера, оказание ему помощи и содействия при достижении желаемого результата таким образом, чтобы одновременно достичь аналогичного результата и для себя. Здесь внимание взаимодействующих сторон обращено не на внешний (событийный) рисунок ситуации, а на те скрытые нужды, заботы, интересы, которые есть и у них самих, и у их партнеров. Процедура разрешения проблемы осуществляется путем поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех участников ситуации.

Трудность данного стиля заключается в том, что не все вступающие во взаимодействие партнеры отчетливо представляют, чего они хотят,

каковы реальные побудители их действий, какой результат может быть для них наилучшим. Для иллюстрации воспользуемся примером Дж. Г. Скотт, который она приводит в книге, посвященной анализу стратегий разрешения конфликтов (Конфликты. Пути их преодоления). Внешней, кажущейся причиной конфликта, возникшего у служащего на работе, может быть его медлительность. Однако сама медлительность может проистекать от еще более глубокого конфликта — неудовлетворенности работой. В основе же неудовлетворенности могут лежать такие базовые причины, как недостаточное уважение, признание окружающих, невостребованность его индивидуального потенциала или недостаточная ответственность, что приводит к отчуждению человека от выполняемого им дела. Если оказывать воздействие только на поверхностные проявления, то это напоминает скорее косметический ремонт здания, которое в любой момент готово рухнуть. Человек может постараться внешне не выглядеть медлительным, но тогда он будет прибегать к неосознанному саботажу: устраивать по любому поводу дополнительные перерывы в работе, использовать рабочее оборудование в личных целях. При этом он будет убеждать себя, что вполне имеет на это право, поскольку его недооценивают или его работа недостаточно оплачивается, следовательно, он может сам обеспечить себе некоторую компенсацию. Стиль же сотрудничества побуждает человека к открытому обсуждению его нужд и желаний. Тот же служащий может прямо заявить о том, что нуждается в признании, более высокой оценке или увеличении ответственности. Если начальник поймет, что это не прихоть, не стремление привлечь к себе внимание любой ценой, не оправдание собственной бездеятельности путем отрицания, а действительно базовая потребность, он пойдет на встречу и предложит работу более соответствующую индивидуальным нуждам и интересам.

Проблема подобных ситуаций чаще всего заключается в том, чтобы противоположная сторона также была настроена на стиль сотрудничества. В противном случае, открыто заявляя о своих нуждах, вы рискуете утратить доверие, обрести статус привереды, нажить дополнительные неприятности. Даже если вам готовы пойти на встречу, и тогда необходимо затрачивать дополнительное время не на достижение наглядно видимого результата, а на самокопание, поиск скрытых интересов и нужд, разработку способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Кроме того, надо уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, формулировать разные варианты решения проблемы, намечать альтернативные способы действия. Поэтому в реальности, когда чаще всего не хватает времени или стороны стремятся к достижению скорейшего результата, удержаться на стиле сотрудничества нелегко.

Следовательно, необходимо четко определить, при каких условиях и в каких ситуациях особо нежелательно отступление от сотрудничества в

пользу других стилей, даже если они сулят немедленную и внешне более эффективную выгоду:

- Решение проблемы жизненно важно для обеих сторон, никто не хочет полностью от него устраниваться, поскольку это грозит отказом от базовых ценностей.
- У вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, вас волнует душевное спокойствие партнера, обеспечение ему и вашим отношениям с ним благоприятных условий для дальнейшего развития.
- У вас есть время поработать над возникшей проблемой, составить перспективные планы, обеспечить условия для полной нейтрализации фактов, порождающих данный и аналогичные конфликты.
- Вы и другой человек осведомлены о проблеме и желаниях обеих сторон, уважаете друг друга и готовы к совместному обсуждению и поиску наиболее устраивающего вас решения.

Именно сотрудничество является наиболее мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон, предоставления друг другу равных прав и возможностей. И пусть стиль сотрудничества требует дополнительных усилий и затрат времени, пусть не всегда принимается и признается окружающими, человек, выбравший данный стиль в качестве жизненной стратегии, обычно достигает наилучших результатов в отношениях с близкими людьми, уровню развития всех тех, кто подпадает под сферу воздействия сотрудничающего субъекта, то именно его стратегия оказывается наиболее результативной.

2.2 Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера

Шкала самомониторинга

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным или преимущественно верным, ответьте "Верно", если неверным или преимущественно неверным – "Неверно".

№	Утверждение	Варианты ответа	
		верно	не верно
1	Мне трудно подражать поведению других людей	верно	не верно
2	Я воспринимаю как спектакль свои попытки произвести впечатление на других людей или	верно	не верно

	поддерживать отношения с ними		
3	Мне кажется, что я мог бы быть неплохим актером	верно	не верно
4	Я произвожу на других впечатление человека, испытывающего значительно более глубокие эмоции чем это есть на самом деле	верно	не верно
5	Я редко нахожусь в центре внимания окружающих меня людей	верно	не верно
6	В различных ситуациях и с разными людьми я веду себя как совершенно другой человек	верно	не верно
7	Я могу доказывать только те идеи, в которые я верю	верно	не верно
8	Для того, чтобы не остаться в одиночестве и нравиться другим людям я стараюсь быть таким, каким они меня хотят видеть и никаким другим	верно	не верно
9	Я могу вводить в заблуждение других людей, демонстрируя дружелюбие даже если они не нравятся мне	верно	не верно
10	Я не всегда такой, каким кажусь	верно	не верно

Подсчет результатов: прибавьте себе по одному баллу за ответ "неверно" на вопросы № 1, 5, 7 и за ответ "верно" на все остальные вопросы. Подсчитайте сумму баллов.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "я такой, какой я есть в данный момент". Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое "Я", мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

0-3 балла: у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас "неудобным" по причине Вашей прямолинейности.

4-6 баллов: у Вас средний коммуникативный контроль, Вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов: у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое Вы производите на окружающих.

2.3 Тест руки Вагнера

Инструкция к тесту

«Внимательно рассмотрите предлагаемые Вам изображения и скажите, что, по Вашему мнению, делает эта рука?»

Если испытуемый затрудняется с ответом, ему предлагается вопрос: «Как Вы думаете, что делает человек, которому принадлежит эта рука? На что способен человек с такой рукой? Назовите все варианты, которые можете себе представить».

Стимульный материал – стандартные 9 изображений кисти руки и одна без изображения (подобно пустой карточке в Тематическом Тесте Апперцепции), при показе которой просят представить кисть руки и описать ее воображаемые действия.

Изображения предъявляются в определенной последовательности и положении.

При нечетком и недвусмысленном ответе просят пояснения, спрашивают: «Хорошо, а что еще?», но не навязывают никаких специфических ответов. Если экспериментатор чувствует, что его действия встречают сопротивление, рекомендуется перейти к другой карточке.

Держать рисунок-карточку можно в любом положении.

Число вариантов ответов по карточке не ограничивается и не стимулируется так, чтобы вызвать сопротивление испытуемого. Желательно получить четыре варианта ответов. Если число ответов меньше, уточняете, нет ли желания еще что-либо сказать по данному изображению руки, а в протоколе, например, при единственном варианте ответа проставляется его обозначение со знаком *4, т.е. этот единственный безальтернативный ответ оценивается в четыре балла вместо одного.

Важно во всех возможных случаях (если испытуемый не выражает протеста) максимально снижать неопределенность ответа, наполнять смыслом высказывания типа «кто-то, что-то, кому-то» и т.п.

Все ответы фиксируются в протоколе. Помимо записи ответов регистрируется положение, в котором обследуемый держит карточку, а также время с момента предъявления стимула до начала ответа.

Обработка и интерпретация результатов теста

При обработке полученных результатов каждый ответ испытуемого относят к одной из 11 категорий.

Агрессия (а). Рука воспринимается как доминирующая, наносящая повреждение, активно захватывающая какой-либо предмет, совершающая агрессивное действие (щиплющая, дающая пощечину, давящая насекомое, готовая нанести удар и т.п.).

Указание (у). Рука участвует в действии императивного характера: ведет, направляет, препятствует, господствует над другими людьми (дирижирует оркестром, дает указание, читает лекцию, учитель говорит ученику: «выйди вон», милиционер останавливает машину и т.п.).

Страх (с). Рука выступает в ответах как жертва агрессивных проявлений другого лица или стремится оградить кого-либо от физических воздействий; может восприниматься в качестве наносящей повреждение самой себе. В эту категорию также включаются ответы, содержащие тенденции к отрицанию агрессии (не злая рука; кулак сжат, но не для удара; поднятая в страхе рука; рука, отвращающая удар и т.п.).

Эмоциональность (э). Рука выражает любовь, позитивные эмоциональные установки к другим людям; участвует в действии, выражающем привязанность, положительное отношение, благожелательность (дружеское рукопожатие; похлопывание по плечу; рука, гладящая животное, дарящая цветы; обнимающая рука и т.п.).

Коммуникация (к). Рука участвует в коммуникативном действии: обращается к кому-либо, контактирует или стремится установить контакты. Общающиеся партнеры находятся в положении равенства (жестикуляция в разговоре, язык жестов, показывает дорогу и т.п.).

Зависимость (з). Рука выражает подчинение другим лицам: участвует в коммуникативном действии в позиции "снизу", успех которого зависит от благожелательного отношения другой стороны (просьба; солдат отдает честь офицеру; ученик поднял руку для вопроса; рука, протянутая за милостыней; человек останавливает попутную машину и т.п.).

Демонстративность (д). Рука разными способами выставляет себя на показ, участвует в явно демонстративном действии (показывает кольцо, любителю маникюром, показывает тени на стене, танцует, играет на музыкальном инструменте и т.п.).

Увеченность (ув). Рука повреждена, деформирована, больна, неспособна к каким-либо действиям (раненая рука, рука больного или умирающего, сломанный палец и т.п.).

Активная безличность (аб). Рука участвует в действии, не связанном с коммуникацией; однако рука должна изменить свое физическое местоположение, приложить усилие (вдевает нитку в иголку, пишет, шьет, ведет машину, плывет и т.п.).

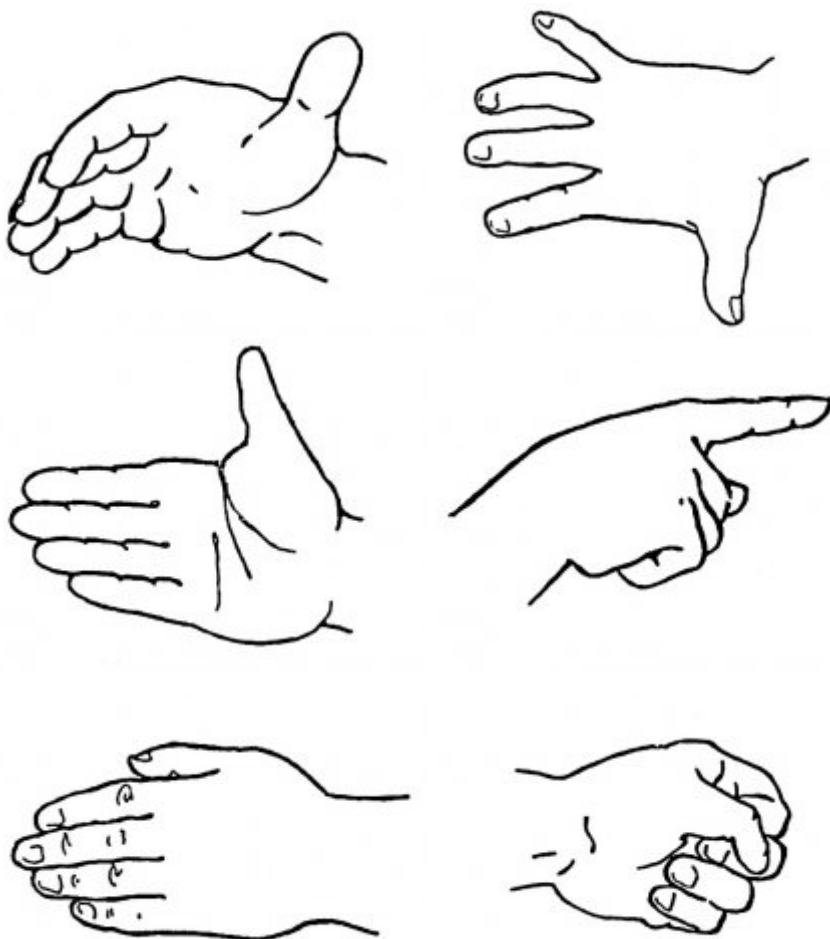
Пассивная безличность (пб). Рука в покое, либо наблюдается появление тенденции к действию, завершение которого не требует

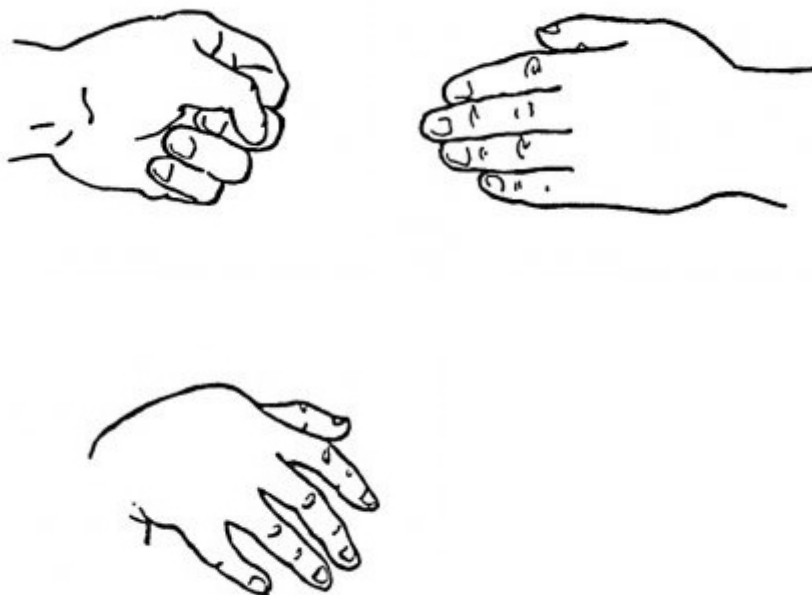
присутствия другого человека, но при этом рука все же не изменяет своего физического положения (лежит, отдыхая; спокойно вытянута; человек облокотился на стол; свесилась во время сна; и т.п.).

Описание (о). В эту категорию входят описания руки без указания на совершаемые ею действия (пухляя рука, красивая рука, рука ребенка, рука больного человека т.п.).

При категоризации возможна определенная однозначность, однако предполагается, что она не очень существенно влияет на окончательную интерпретацию. Ниже для иллюстрации приводится примерная форма протокола.

В первой колонке указывают номер карточки. Во второй – дается время первой реакции на карточку в секундах. В третьей – приводятся все ответы испытуемого. В четвертой – результаты категоризации ответов. Если экспериментатору приходится обращаться к испытуемому с уточнениями – это обозначается (об).





- Ответы, относящиеся к категориям «Агрессия» и «Указание», рассматриваются: как связанные с готовностью обследуемого к высшему проявлению агрессивности, нежеланием приспособиться к окружению.

- Категории ответов: «Страх», «Эмоциональность», «Коммуникация» и «Зависимость» отражают тенденцию к действию, направленную на приспособление к социальной среде; при этом вероятность агрессивного поведения незначительна.

- Ответы, относящиеся к категориям «Демонстративность» и «Увечность», при оценке вероятности агрессивных проявлений не учитываются, т.к. их роль в данной области поведения непостоянна. Эти ответы могут лишь уточнять мотивы агрессивного поведения.

- Категории «Активная безличность» и «Пассивная безличность» в анализе также не участвуют, так как их влияние на агрессивность поведения не однозначно.

Суммарный балл агрессивности вычисляется, по формуле:

$$A = (\text{Агрессия} + \text{Указание}) - (\text{Страх} + \text{Эмоциональность} + \text{Коммуникация} + \text{Зависимость}),$$

То есть количественный показатель открытого агрессивного поведения рассчитывается путем вычитания суммы «адаптивных» ответов из суммы ответов по первым двум категориям.

Первый член формулы характеризует агрессивные тенденции, второй – тенденции, сдерживающие агрессивное поведение.

Сокращенная интерпретация результатов теста основывается на сравнении суммарного балла с тестовыми нормами и принятии решения об уровне агрессивности и актуальном состоянии испытуемого. Однако более содержательную информацию можно получить при анализе удельного веса и места агрессивных тенденций в общей системе диспозиций.

Информационной в плане прогноза агрессивного поведения является доля ответов в категории «Агрессия» по отношению к суммарному количеству ответов в категориях, учитываемых при подсчете суммарного балла.

Таким образом, 2-3 агрессивных ответа при полном отсутствии ответов типа социальной кооперации говорят о большой степени враждебности, чем множество таких ответов на фоне еще большего количества установок на доброжелательное межличностное взаимодействие. В рассматриваемом примере

$$A = (6+9) - (3+2+11+2) = -3.$$

То есть установки на социальное сотрудничество и зависимость преобладают над агрессивными, доминантными тенденциями.

Важно, что значение имеет не только соотношение установок на социальную кооперацию и агрессию, но и то, какие именно тенденции противопоставляются конфронтации, что побуждает человека к сотрудничеству: страх перед ответной агрессией, чувство собственной неполноценности, зависимости или потребность в теплых, дружеских контактах с окружающими. Внешне сходное поведение в этих случаях имеет принципиально различные внутренние детерминанты. Данные об их природе можно получить при анализе удельного веса установок, которые противостоят агрессии (категории «Страх», «Коммуникация», «Эмоциональность», «Зависимость»).

Кроме данных об уровне агрессивности, с помощью теста руки можно получить много дополнительной информации, характеризующей текущее психическое состояние обследуемого. Для этого проводится анализ по всем категориям теста и определяется процентное соотношение ответов по отдельным категориям.

Интересная информация может быть получена при анализе ответов по тем категориям, которые не входят в подсчет суммарного балла агрессивности.

1. Высокий процент ответов по категории «Демонстративность» свидетельствует о проявлениях истероидности, демонстративности (особенно у испытуемых мужского пола).

2. Повышенный удельный вес ответов по категориям «Зависимость», «Увеченность» и «Пассивность» характерен для больных с органической патологией мозга.

3. Увеличение процента ответов по категории «Увеченность» (если для этого нет объективных предпосылок) свидетельствует о наличии у испытуемого ипохондрических переживаний.

4. Снижение числа ответов по категориям «Активная безличность» и «Пассивная безличность» интерпретируется как проявление гиперсензитивности испытуемого, т.е. лишь немногие внешние стимулы являются для него нейтральными и безличными.

5. В том случае, когда большую часть занимают ответы по категориям «Описание», «Пассивная безличность», можно сделать вывод о

значительном снижении общего уровня активности испытуемого. Такое состояние может быть следствием астении, либо проявлением более глубоких изменений энергетики.

6. Снижение числа ответов по категориям «Эмоциональность» и «Коммуникация», связанных с процессом обучения, говорит о необходимости обратить внимание психолога на сферу социальных контактов испытуемого, позволяет предположить наличие сложностей в этой области, отгороженности от окружающих, либо аутизации.

Анализ данных по выделенным параметрам имеет качественный характер и должен производиться с большой осторожностью при достаточном опыте работы с методикой.

Области применения теста

Использование теста руки Вагнера может быть продуктивным не только при диагностике агрессивности, но и в некоторых других случаях.

1. Для диагностики межличностных отношений. В этом случае инструкция видоизменяется. Испытуемого просят ответить на вопрос о том, что делает рука, изображенная на карточках, но при этом психолог говорит: «Представьте себе, что это рука Вашего друга (ребенка, мужа, жены, руководителя и т.п.)». Данный вариант дает возможность увидеть, какие тенденции и какой знак социальной направленности (положительный или отрицательный) приписываются партнеру и, таким образом, можно проанализировать актуальное отношение к нему испытуемого.

2. Для диагностики кандидатов, выдвигаемых на руководящие должности. Если в процессе тестирования выявляется повышенный удельный вес ответов по категории «Указание» и одновременно незначительный процент установок на социальную кооперацию, то можно с большой вероятностью прогнозировать жесткую, авторитарную позицию будущего руководителя. При отсутствии ответов по категориям «Указание» и «Агрессия» и одновременном увеличении ответов по категориям «Зависимость» и «Страх» кандидат, скорее всего, проявляет себя как ведомый, зависимый, не способный отстаивать свою позицию.

3. Для диагностики агрессивности различных групп преступников, прогноза открытого агрессивного поведения в криминальной психологии при проведении судебно-психологической экспертизы.

17. Тест руки (Hand Test) / Елисеев О.П. Практикум по психологии личности – СПб., 2003. С.310-327

Раздел 3. ТРЕНИНГОВЫЕ ПРОГРАММЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ТОЛЕРАНТНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МНОГООБРАЗНОЙ КУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

3.1 Программа тренинговых занятий для подростков « Служба примирения »

Трудные подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Используемый нами восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем.

Практика школьной жизни не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Задача данной программы - подготовить посредников, которые будут помогать своим сверстникам - подросткам разрешать конфликты восстановительным способом.

Теоретический блок.

Служба примирения.

В службе примирения в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами подростки. Это важно, поскольку:

- подростки лучше знают ситуацию в школе;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается детям.

Понятие восстановительной медиации.

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них

вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основные принципы восстановительной медиации:

-*добровольность участия сторон.* Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации;

-*информированность сторон.* Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;

-*нейтральность медиатора.* Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон;

-*конфиденциальность процесса медиации.* Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена.

Медиатор, передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию;

- *ответственность сторон и медиатора.* Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта;

- *самостоятельность служб примирения.* Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации.

Основой восстановительной медиации является организация

диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

Деятельность служб примирения.

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения.

Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер. Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Территориальная служба примирения должна разработать

положение, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

В территориальной службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

а) сотрудники данного учреждения;

б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т.д.) по согласованию с администрацией учреждения. При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях:

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из судов, школ, по обращению граждан.

2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.

3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.

4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

Особенности службы примирения в системе образования.

В школьную службу примирения (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор.

В школьных службах примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

а) учащиеся;

б) педагогические работники образовательного учреждения;

в) взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с

администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком. Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах. Задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно. Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-школьников на их участие в работе службы примирения.

Служба примирения должна разработать положение, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

Практический блок.

Цель:

- обучение волонтеров навыкам разрешения конфликтных ситуаций в рамках проекта «Службы примирения».

Задачи:

- информировать участников группы о понятиях: «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба примирения», «посредник»;

- информировать о качествах успешного посредника;

- создать условия для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств посредника;

- информировать об этапах разрешения конфликта;

- создать условия для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Используемые методы:

Дискуссии, мини-лекции, тренинговые упражнения, игры - активаторы.

Условия проведения тренинга и оборудование:

1. изолированное помещение,
2. стулья по числу участников,
3. доска,
4. ватман,
5. маркеры,

6. плакаты.

Участники тренинга:

Волонтеры в возрасте 15 – 17 лет. Состав группы 10 – 25 человек.

Время проведения:

Три дня по 2 – 2.5 часа в зависимости от количества участников.

Тренинг включает в себя три занятия по следующим темам:

1. Введение в конфликтологию. Знакомство с понятиями «конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации».
2. Личность медиатора (посредника). Качества, необходимые успешному посреднику.
3. «Служба примирения».

1 день

Введение в конфликтологию

Цель:

Информирование участников группы об основных понятиях тренинга:

«конфликт», «стили поведения в конфликтной ситуации», «служба примирения», «посредник».

План занятия:

Введение в тему тренинга.

1. Упражнение «Знакомство».
2. Правила работы группы.
3. Упражнение «Ролевая игра – Электричка».
4. Краткое информирование о конфликтах.
5. Упражнение «Скептики и оптимисты».
6. Упражнение «Проход над пропастью»
7. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации.
8. Упражнение «Кеша»

Введение в тему тренинга

1. Упражнение «Знакомство»

Ведущие предлагают участникам группы познакомиться:

на 1-м этапе - участники оформляют бейдж, на котором пишут имя (или вариант имени) и номер школы;

на 2-м этапе – знакомство проходит по типу «снежного кома»: первый участник представляется, называет присущее ему качество на первую букву своего имени и выполняет какое – либо движение или жест, соответствующие этому качеству; второй участник повторяет то, что сказал первый и по той же схеме представляется сам. Сложнее всего придется последнему участнику: ему необходимо вспомнить и назвать имена, качества и жесты всех предыдущих участников. Ведущие могут помогать участникам при выполнении этого упражнения.

2. Правила работы группы

Перед началом работы тренинга ведущие обсуждают с участниками

группы и принимают следующие правила:

- Активность
- Своё мнение
- Конфиденциальность
- Стоп

3. Упражнение «Ролевая игра – Электричка»

Из участников группы выбираются несколько водящих, которым ведущие предлагают следующие роли: «проводник», «контролер», «начальник поезда» (могут быть введены дополнительные роли). Остальные участники группы – пассажиры электрички, которые по какой – либо причине едут без билета. Далее в «салон электрички» заходят по очереди водящие, которые требуют предъявить проездные документы. Задача всех участников – разыграть конфликтную ситуацию и найти из неё выход.

Анализируя поведение участников, ведущие выходят на понятие «конфликта».

4. Краткое информирование о конфликтах

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов в сознании отдельного человека, в межличностных взаимодействиях или отношениях человека или групп людей.

Плюсы и минусы конфликта.

Конструктивные стороны конфликта:

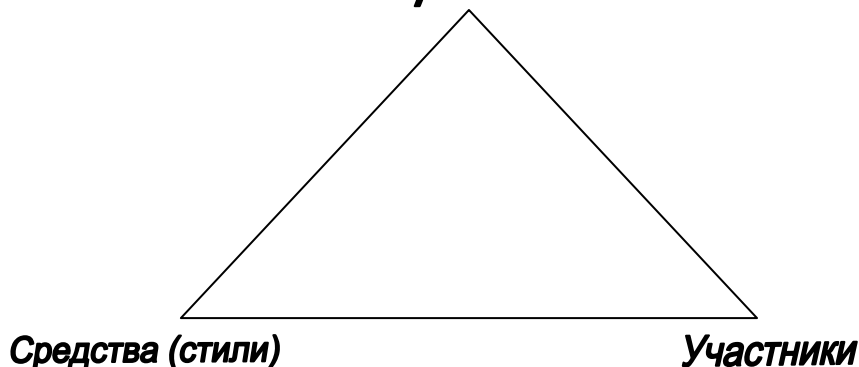
- вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях,
- дает возможность увидеть скрытые отношения,
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции,
- конфликт дает возможность пересмотреть свои взгляды на привычное.

Деструктивные стороны конфликта:

- отрицательные эмоциональные переживания,
- нарушение отношений между людьми,
- представление о победителях и побежденных как о врагах.

Поле «конфликта»

Цель



5. Упражнение « Скептики и оптимисты»

«Находить позитивное в разных моментах жизни, в том числе в конфликтах, - очень важный навык, который поможет увидеть полную картину и использовать все ресурсы ситуации».

Ведущий произносит какое-либо утверждение и обосновывает его, например: «часто между людьми возникают конфликты, и это хорошо, потому что можно увидеть истинное лицо человека». Затем ведущий передает слово игроку справа. Участник, который вступил в игру, повторяет заключительную часть фразы ведущего и опровергает её, точнее, находит в ней отрицательные стороны, например: «Можно увидеть истинное лицо человека, и это плохо, потому что, возможно после этого с человеком не захочется иметь ничего общего». Далее ход передается следующему игроку, который повторяет конец фразы второго участника, но теперь уже находит в ней плюсы и т.д. В итоге получается диалог, в котором чередуются утверждения, описывающие положительные и отрицательные стороны явления.

6. Упражнение « Проход над пропастью»

Процедура проведения упражнения предельно проста: два участника расходятся в разные концы комнаты, между ними с помощью веревки или другим способом выкладывается узкая дорожка. Задача игроков – пройти как можно быстрее по тропинке на другую сторону. Тот, кто заступит за веревку, считается упавшим в пропасть. Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

В этом упражнении могут участвовать несколько пар игроков. Пары, не участвующие непосредственно в выполнении задания, можно попросить выйти на время за дверь, исключив тем самым возможность наблюдать за другими парами и демонстрировать социально приемлемое поведение. В этом упражнении важно, чтобы участники вели себя не так, как они считают корректным, а так, а так как они это делали в реальной ситуации.

С помощью этого упражнения выходим на стили поведения в конфликтной ситуации.

7. Краткое информирование о стилях поведения в конфликтной ситуации.

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

- Соперничество (конкуренция)
- Сотрудничество
- Компромисс
- Избегание (уход от конфликта, уклонение)
- Приспособление (уступка)

Стиль поведения	Уместность применения	Неуместность применения
<p>1. Соперничество – стремление к удовлетворению только своих интересов</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ критическая ситуация ➤ Вы уверены в своей правоте и правота значит для Вас больше, чем развитие отношений ➤ Вы имеете заведомо более сильные позиции, чем Ваши оппоненты ➤ дело не очень серьезное и другим людям безразлично, чем оно кончится 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ попытки сотрудничества ещё не были предприняты ➤ важно участие других и развитие отношений ➤ слишком часто применяется ➤ в результате этого оппоненты «потеряют лицо», утратят уважение к себе
<p>2. Сотрудничество – стремление обеих сторон найти максимально взаимовыгодное решение</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ сама проблема также важна, как и отношения ➤ важно участие и сотрудничество ➤ необходим творческий выход из положения ➤ есть время и энергия на обсуждения ➤ есть надежда удовлетворить все требования 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ недостаточно времени ➤ проблема маловажная ➤ ситуация перегружена «разбирательствами» ➤ стремления другой стороны неоправданны
<p>3. Компромисс – готовность обеих сторон идти на уступки для достижения согласия по спорному вопросу</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ участие других важно, но времени недостаточно ➤ хоть какое-то решение предпочтительней 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ творческий выход из положения совершенно необходим ➤ последствия компромисса для Вас неприемлемы

	<p>полного застоя</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ попытки сотрудничества могут быть интерпретированы как соперничество, напор 	
<p>4. Уход от конфликта (уклонение) – склонность физически или психологически выходить из конфликтной ситуации, отказываясь от её решения</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ проблема маловажная ➤ дальнейшее развитие отношений маловажно ➤ времени недостаточно и решения необязательны ➤ Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ и само дело, и развитие отношений для вас важны ➤ оно применяется по привычке по отношению к большинству проблем (ибо ведет к взрывам или замораживанию отношений) ➤ результатом может стать неприятный осадок как следствие отрицательных эмоций ➤ люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу
<p>5. Уступка (приспособление) – готовность жертвовать своими интересами для достижения «мира»</p>	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ дело Вас практически не трогает ➤ Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента 	<p>ЕСЛИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ в результате Вы затаите ненависть ➤ этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других (Результат — депрессия и потеря уважения к себе)

8. Упражнение «Кеша»

Ведущие предлагают посмотреть фрагмент мультфильма «Возвращение попугая». Далее участники разбиваются на 3-4 группы. Каждой группе предлагается проанализировать поведение героев мультфильма с точки зрения основных понятий конфликтологии (цель, стили поведения, условия). После окончания работы в группах проходит общее обсуждение наработанного материала.

Ритуал завершения дня.

II день

Личность медиатора (посредника)

Цель:

Информирование о качествах успешного посредника.

Создание условий для самоанализа участников тренинга и развития личностных качеств медиатора.

План занятия.

- Упражнение «Качества успешного посредника».
- Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.
- Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.
- Упражнение «Картинки».
- Игра – активатор.
- Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.
- Упражнение «Таможенники и контрабандисты».
- Второй блок качеств – «Умение убеждать». Краткое информирование.
- Упражнение «Незаменимая пятерка».
- Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией». Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Введение во второй день тренинга.

1. Упражнение «Качества успешного посредника».

Ведущие делят участников тренинга на три группы. Каждой группе выдается заранее подготовленный силуэт человеческой фигуры. Участникам группы предлагается подумать о качествах успешного, на их взгляд, посредника и записать эти качества на подготовленном силуэте. Кроме того, участникам группы предлагается подумать, к какой части человеческого тела можно отнести эти качества (например, голова – способность правильно оценить ситуацию, сердце – способность сопереживать, и т.д.). После работы в малых группах ведущие предлагают всем участникам обсудить качества успешного посредника.

2. Краткое информирование о качествах посредника, успешного в своей деятельности.

Этический кодекс посредника:

- будь серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
- высказывать доверие и заботу;
- будь ответственным, то есть быть нейтральным,
- демонстрируй уважение,
- не вовлекай и не вовлекайся в конфликт,
- не руководствуйся эмоциями,
- не давай советов, не навязывай свои идеи для поиска решения,
- не действуй свысока,
- принимай свою ответственность серьезно.

Среди личностных качеств успешного посредника можно выделить три блока:

- Умение чувствовать другого.
- Умение убеждать другого.
- Умение управлять ситуацией.

3. Первый блок качеств – «Умение чувствовать другого». Краткое информирование.

К «умению чувствовать другого» можно отнести :

- умение активно слушать – значит «возвращать» собеседнику, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство. Беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и овладеть ею непросто. Результаты активного слушания :

1) Исчезают или, по крайней мере, сильно ослабевают отрицательные переживания участников конфликта (разделенная радость удваивается, разделенное горе вдвое уменьшается).

2) Убедившись, что другой человек (посредник) готов его слушать, участник конфликта начинает рассказывать все больше о себе ,своих чувствах в конфликтной ситуации.

3) Участники конфликта самостоятельно продвигаются в решении проблемы.

- «Я – сообщения» - говорить о себе, о своем переживании в ситуации, а не о другом человеке, не о его поведении. « Я – сообщение» имеет ряд преимуществ по сравнению с «Ты – сообщением»:

1) Позволяет выразить свои негативные чувства в необидной для другого форме.

2) «Я – сообщение» дает возможность ближе узнать друг друга.

3) Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, другие становятся искреннее в выражении своих.

4) Высказывая свои чувства без приказа или выговора, у другого человека остается возможность самому принять решение.

4. Упражнение « Картинки».

Ведущие вывешивают на доску картинки с конфликтными ситуациями. Участникам тренинга предлагается ответить на вопрос из своей рабочей тетради:

Какие «трудные чувства» испытывают участники конфликтной ситуации, изображенной на картинке?

Используя технику «Я – сообщения», переформулируйте реплики участников ситуации.

В ходе общей дискуссии выбирается оптимальный вариант ответа.

5. Игра – активатор.

6. Краткое информирование о невербальных аспектах поведения.

Первое впечатление при контакте с человеком формируется в течение первых 3-5 секунд. В это время активно работает бессознательный компонент личности. Следующие 5-10 минут это впечатление закрепляется - воспринятый образ достраивается до логического и приемлемого завершения.

Есть некоторые цифры:

Первое впечатление о человеке на 38 % зависит от звучания (тона и тембра) голоса, на 55% - от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента (слова и их смысл).

Пространственно-психологическая дистанция.

Необходимо создавать комфортную для человека дистанцию. Под дистанцией подразумевают не только расположение тела и предметов в пространстве, но и внутренние границы человека – его способность приближать или удалять собеседника в процессе общения. Так, говорим мы «Вы» или «Ты», «бумага» или «бумажка», используем мы научный язык или бытовой - всем этим мы демонстрируем отношение к границам другого человека. Чем мы оперируем в процессе установления и поддержания границ:

- пространством. Где мы стоим или перемещаемся – и, главное! – как. Чувствуем ли мы себя в этом пространстве комфортно, свободно, «дружим» мы с ним, или оно нас угнетает.

Для любого человека есть определенное физическое расстояние, на котором ему удобно общаться. Психологическое пространство можно разделить на следующие составляющие:

- интимная зона
- дружеская зона
- зона делового общения
- зона социального общения
- зона безразличия.

На психологическую дистанцию влияют такие факторы, как:

- культура человека
- среда, в которой он воспитывался

- степень нашего знакомства с ним
- наличие физико-психологических барьеров
- специфика ситуации

Взгляд. Как известно из физиологии высшей нервной деятельности человека, глаза – это часть мозга, оставшаяся в процессе развития снаружи. Благодаря зрению мы усваиваем около 80% информации. Глазам собеседника придается огромное значение.

- Взгляд вниз
обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание информации
- Взгляд поверх слушателей или собеседников
воспринимается как надменность или незаинтересованность
- не отрывает взгляд от записей
создается впечатление нетвердого знания и неуважение к аудитории
- Взгляд в сторону
незаинтересованность
- Бегающий взгляд
создается впечатление неискренности
- Зрительный контакт с одним и тем же участником
напрягает «жертву», остальных может обижать.

Голос. Недаром существует масса легенд о том, как русалки и sireны завлекали путников своими голосами. Правильное использование возможностей голоса – один из инструментов эффективного влияния на людей.

Всегда в общении есть моменты, где необходимо снижение темпа речи, паузы, а также изменение тембра и силы голоса.

«Рубленая речь» - это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга ярко выраженными паузами. Такая речь может оказывать сильное психологическое давление на собеседника (если вам нужно именно это) и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

7. Упражнение « Таможенники и контрабандисты».

Из числа участников выбираются двое–трое «контрабандистов». Каждому «контрабандисту» выдается книга – «чемодан» и один на всех лист бумаги – «контрабанда». «Контрабандисты» выходят за дверь и решают между собой, кто из них повезет «контрабанду» (вложит лист бумаги в свою книгу). После этого «контрабандисты» входят в помещение, остальные игроки – «таможенники» могут задавать им различные вопросы. Задача «таможенников» - угадать, кто спрятал контрабандный товар. Выбранный ими «контрабандист» проходит досмотр – отдает свою книгу на проверку, остальные беспрепятственно проходят «таможню». Если «таможенники» нашли «контрабанду», они выигрывают, если нет, победителями игры считаются «контрабандисты».

8. Второй блок качеств – «Умение убеждать». Краткое информирование.

Основные виды убеждения: информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.

Информирование, т.е. сообщение, во имя чего человек должен действовать. Это связано с тем, что человек, прежде чем действовать, хочет убедиться, что нужно сделать и сумеет ли он это сделать.

Виды разъяснения:

- инструктивное, уместно и необходимо в том случае, когда от слушателя требуется запомнить что – либо; такой прием не подходит творческим натурам и лицам с художественными наклонностями, для них больше подходит

- рассуждающее разъяснение, строится таким образом, что ведущий ставит перед собеседником вопросы «за» и «против», заставляя его мыслить самого, побуждая к самостоятельному ответу; слушающий при этом ощущает свою значимость.

Доказательство.

Суть доказательства заключается в том, что выдвигается какой – либо тезис (мысль,...) и подыскиваются аргументы или доводы для подтверждения тезиса. Чтобы убедить людей или доказать им истинность какого-либо положения, нужны факты.

Опровержение.

В логическом плане опровержение обладает той же природой, что и доказательство. Доказывая какую – либо идею, мы тем самым опровергаем другую, т.е. ту, которую ошибочно вынашивает наш собеседник. Однако, доказательство и опровержение – не одно и то же. В психологическом плане здесь имеется большая разница. Дело в том, что опровержение связано с критикой устоявшихся взглядов и стереотипов поведения людей, с разрушением и формированием установок. Когда мы что-либо опровергаем, то встречаемся с чувством собственного достоинства оппонента, с его «Я».

9. Упражнение « Незаменимая пятерка».

Участники группы делятся на пары, один из них играет роль классного руководителя, другой – роль зам. директора по учебно-воспитательной работе. Каждой паре ведущий выдает список из пяти учеников. Задача каждого участника – убедить другого в том, что именно эти пять учеников необходимы ему для участия в каком – либо мероприятии. Мероприятия, которые проводят классный руководитель и зам. директора, совпадают по времени.

При анализе упражнения ведущие обращают внимание на ресурсы и средства, которые используют участники в ходе упражнения.

10. Третий блок качеств – «Умение управлять ситуацией».

Краткое информирование о техниках, повышающих и снижающих напряжение в конфликтной ситуации.

Техники, снижающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния:
 - своего,
 - партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание её.
7. Обращение к фактам.
8. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
9. Спокойный, уверенный темп речи.

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
 2. Игнорирование эмоционального состояния партнера
 - своего,
 - партнера.
 3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
 4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
 5. Приращение партнера, негативная оценка личности партнера.
 6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её.
 7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
 8. Переход на «личности».
 9. Резкое убыстрение темпа речи.
- Ритуал завершения дня.

III день

«Служба примирения»

Цель:

Информирование об этапах разрешения конфликта. Создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

План занятия:

Введение в третий день тренинга.

1. Упражнение «Каруселька».
 2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».
 3. Практическое задание «Служба примирения в действии»
 4. Посвящение в миротворцы.
- Ритуал завершения тренинга.

Введение в тему дня.

1. Упражнение «Каруселька»

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний

и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперёд. Задача внешнего круга по сигналу ведущего взаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

2. Информирование «Этапы разрешения конфликта».

Выделяют 5 последовательных шагов или этапов разрешения конфликта:

1) Прояснение конфликтной ситуации.

Сначала посредник выслушивает обе стороны. Уточняет, в чём состоит суть проблемы. На данном этапе посредник должен использовать техники активного слушания, «Я - сообщения», навыки конструктивного общения. Если на этом этапе всё выполнено грамотно, острота переживаний участников конфликта снижается, и появляется готовность пойти навстречу друг другу. Данный этап является одним из самых значимых в процессе решения конфликта, так как без установления доверительных отношений с посредником, дальнейший процесс невозможен.

2) Сбор предложений.

Этот этап содержит вопросы:

- Как же нам быть?
- Что придумать?
- Как поступить?

Обе конфликтующие стороны предлагают свои способы выхода из конфликтной ситуации. На данном этапе посредник принимает все возможные варианты. Их лучше записать на бумаге.

3) Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого решения.

Проходит совместное обсуждение предложений. Стороны уже к этому времени знают интересы друг друга, а предыдущие шаги позволяют создать атмосферу взаимного уважения. Лучшим решением считается то, которое принимается единодушно. (Используется стиль компромисса или сотрудничества).

4) Детализация решения.

Этап содержит детальную проработку достигнутого соглашения.

5) Выполнение решения; проверка.

Участникам даётся время на то, чтобы реализовать на практике принятое решение. Посредник наблюдает за процессом примирения и вмешивается лишь при необходимости. Основная задача миротворца – организовать встречу сторон по истечении времени, предусмотренного на ликвидацию конфликтной ситуации. Основной идеей данной встречи

является осмысление сторонами достигнутых целей, исследование причин, повлиявших на степень удовлетворённости результатом.

3. Практическое задание «Служба примирения в действии».

Ведущие предлагают участника разделиться на 3 группы. Каждой из групп выдаётся карточка с конфликтной ситуацией.

Варианты ситуаций:

1) Болат из 7-б класса нагрубил учителю физики, обвинив в несправедливом к себе отношении и занижении оценок. Учитель выгнал ученика с урока. На следующий урок физики Болат не пришёл, но обратился в службу примирения, заявив, что не будет ходить на уроки физики, пока к нему не изменится отношение учителя.

2) 9-а по сговору опоздал на урок математики, с целью сорвать контрольную работу. Зауреш отказалась участвовать в сговоре и пришла на урок вовремя. Учитель провёл контрольную работу с Зауреш, а остальных заставил писать после уроков. Одноклассники объявили ученице бойкот. Родители попросили учителя обратиться в службу примирения, чтобы оказать помощь дочери.

3) Две лучшие подруги Таня и Алия устроили скандал на репетиции школьного спектакля при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате класс разделился на группы и репетиции стали невозможны. Группа учащихся обратилась в службу примирения за помощью.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Ведущие подводят итоги работы, обращая внимание на удачные предложения миротворцев.

Посвящение в миротворцы.

Вручение удостоверений «Службы примирения». Получение обратной связи.

Ритуал завершения тренинга.

Литература:

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002
3. Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб.: Питер, 2001
4. Кривцова С.В., Махаматулина Е.А., Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Генезис, 1999

3.2 Программа тренинговых занятий для подростков «Социальная компетентность в решении конфликтных ситуаций»

Занятие № 1

Цель – ознакомить участников с основными правилами тренинга. Начать освоение активного стиля общения.

Правила для группы.

1. Доверительный стиль общения. Единая форма на ты, психологически равновесие всех членов группы и ведущего.

2. Общение по принципу “здесь и теперь”. Для многих стремление уйти в область общих соображений, обсуждения событий, случившихся с другими людьми. Это срабатывает “механизмы психологической защиты”.

Говорим, что волнует участников именно сейчас и обсуждаем то, что происходит с ними в группе.

3. Искренность в общении. Говорим то, что чувствуем, только правду или молчим.

4. Персонификация высказываний. Отказ от безличных речевых форм, помогающих людям скрывать свою собственную позицию и уходить от ответственности. “Я считаю ...” . “Я думаю ...”.

5. Конфиденциальность всего происходящего в группе. Все, что происходит во время занятий не выносится за пределы группы. Облегчает включение участников в групповые процессы, способствует их самораскрытию. Не боятся, что содержание их общения может стать общеизвестным.

6. Недопустимость непосредственных оценок человека. Оценка не участников, а их действий.

7. Сигнал поднятой руки: “Внимание всем !!!”

Принятие общих правил. Дополнение правил. Изменение правил.

Окончательно согласованные и принятые правила являются основанием для работы группы. Все предлагаемые упражнения должны чередоваться (сложные, легкие и т.д.). Каждое новое занятие должно начинаться с разминки.

Если правила не устраивают, ученик должен принять решение:

- * признать эти правила и следовать им;
- * не начинать занятий совсем.

Проявлять активное участие, не забывать юмор, составить тренинговое имя, общее приветствие группы.

Приветствие команды.

РАЗМИНКА

Назначение:

- * снятие напряжения, усталости;
- * развитие навыков свободного, раскованного общения.

1. Игра “Смена мест”

Участники сидят на стульях по кругу, водящий стоит в центре и командует: “Меняются местами...” (продолжение фразы может быть любым, например: ”... все блондинки”, “...все, кто родился весной и так далее). Во время смены мест водящий должен успеть занять свободный стул. Следующим водящим становится тот, кому не хватало места и т.д.

2. Игра “Сборщики”

Масса всевозможных мелких предметов (приблизительно в два раза больше, чем участников) разбросана на полу. Участники разбиваются по три человека и берутся за руки. Задача: по сигналу ведущего двумя свободными руками каждой тройке собрать как можно больше предметов. После того, как все предметы собраны, каждая тройка подсчитывает число имеющихся у нее предметов. Объявляются победители.

Занятие № 2

Цель – способствовать дальнейшему сплочению группы углублению процессов самораскрытия развитию умений самоанализа и преодолению психологических барьеров.

Приветствие команды.

РАЗМИНКА

назначение:

- * снятие усталости, напряжения;
- * выработка свободного, раскованного общения.

1. Игра “Не урони!”

Участники встают в круг и перебрасывают друг другу мяч, называя каждый раз, какой предмет он обозначает. Например: ручка, стол, ваза, телевизор и т.д. Тот, кто ловит мяч, должен изобразить, как бы он поймал этот предмет, соответственно его тяжести, хрупкости и т.д.

2. Игра “Оркестр”

Каждый участник “выбирает” себе какой-либо музыкальный инструмент, кто-то становится “дирижером”, выбирается произведение, которое “оркестр” будет исполнять. “Оркестр” на воображаемых инструментах “исполняет” произведение, в котором солирует все по очереди.

Упражнение

Как Вы приветствуете друг друга при встрече?

- * когда приходите домой;
- * когда видите знакомого;
- * когда встречаете хорошего друга с которым давно не виделись.

Нетрадиционное приветствие:

- * тыльной стороной ладоней;
- * стопами ног;
- * коленями;
- * плечами;
- * лбами;

* за мочки уха.

Упражнение на установление контактов

Умение устанавливать контакты совершенно необходимых для приятного и продуктивного общения. Но человек не рождается с этим умением оно - результат длительной и настойчивой работы над собой.

Проведем серию встреч. Образуйте два круга: внутренний и внешний.

* с незнакомым, но очень понравившимся человеком;

* в вагоне метро Вы случайно оказались рядом с известным киноактером;

* Вы просите большую сумму денег у родителей.

Упражнение “Я хочу тебе подарить...”

Подарите сегодня подарок от всей души.

Спрашивать у партнера: “Что тебе подарить?” или “Что ты хочешь?” нельзя.

После вручения “подарка” Ваш партнер должен высказать свое отношение к нему. Если понравился, то чем если нет, то почему. И что бы он хотел получить в качестве подарка.

СОЦИОМЕТРИЯ

Назначение: определение места каждого участника в структуре групповых взаимодействий.

Вариант 1. Социологический опрос

Каждому интересно знать мнение о себе окружающих людей.

Опросный лист:

Тренинговое имя опрашиваемого	Мнение в баллах	Подпись опрашиваемого члена группы
----------------------------------	-----------------	---------------------------------------

Общительность

Обойти как можно больше членов группы.

+ 2б – ты очень общительный человек;

+ 1б – ты общительный, но есть более общительные;

0 – я тебя не знаю совсем с этой стороны;

-1б – ты не общительный но есть менее общительные;

-2б – ты совсем не общительный.

Обратная связь.

Вариант 2

Одному из членов группы предложить встать в центр круга, образованного остальными участниками. Попросить их по очереди расположиться по отношению к участнику, стоящему в центре, и тем, чья очередь наступила раньше, встать на таком расстоянии, которое символизирует психологическую дистанцию между членами группы.

Анализ можно не проводить, т.к. каждый участник наглядно определит свое место в структуре группы.

Занятие № 3

Цель – закрепить коммуникативные навыки и умения участников завершить работу группы подвести итоги.

Приветствие команды

РАЗМИНКА

Назначение:

- * снятие напряжения и усталости;
- * подготовка к ролевым играм.

1. Ролевая гимнастика

а) Все участники по очереди декламируют любое стихотворение (например, “У лукоморья дуб зеленый ...”):

- * с пулеметной скоростью;
- * со скоростью улитки;
- * как-будто вы страшно замерзли;
- * как робот;
- * как строгий родитель и т.д.

2. Игра “Перемещение”

Водящий стоит в центре круга, образованного сидящими на стульях участниками. Один из стульев свободен. По сигналу ведущего участники должны перемещаться со стула на стул так, чтобы стоящий в центре не мог занять свободный стул.

Вернемся к спискам качеств важных для общения. Сейчас просмотрев еще раз списки, Вы можете внести коррективы в сторону увеличения так и в сторону уменьшения.

Так думаете Вы? А как думает группа?

Объединение в микрогруппы (7-8)

Проводится коррекция. Голосование по пунктам. Вызвавшим сомнение.

Качество	Самооценка	Оценивание группы
----------	------------	-------------------

Сиамские близнецы

Горящая спичка – по кругу. В чьих руках гаснет, тот исполняет номер художественной самодеятельности или отвечает на любой вопрос.

Кто быстрее – 2 команды. Коробок спичек передают носом.

Придумать сказку по одному предложению.

Упражнение на определение сильных сторон каждого.

- * что любит, ценит и принимает в себе;
- * что дает чувство уверенности в себе.

Список качеств важных для общения.

Среди множества качеств характеризующих человека во всех его проявлениях есть качества необходимые для общения.

На первом этапе вы должны включить в список как можно больше качеств. Постарайтесь представить общительного человека. Каким он

должен быть? Чем отличается от других? Ваш образ общительного человека.

На втором этапе мы проведем дискуссию.

Цель: выбрать общий список качеств важных для общения (мнения, аргументы, примеры).

Качество включается в список если за него проголосовало большинство.

3. На третьем этапе переписать на листок список

качество	самооценка
----------	------------

4. Грани сходства

Поразмышляем о том, что же нас объединяет в этом мире.

В течении 4-5 минут вы будите молча работать заполняя листок под заголовком “ Наше сходство”. Не только чисто физическое или биографическое но и психологическое. Обменяйтесь списками. Вычеркните если Вас что-то не устраивает.

Задание на самопознание

Назначение:

- * отработка навыка рефлексии;
- * формирование умений осмысления длительного периода жизни.

Провести глубокую рефлексию тренинга. Подробно описать и проанализировать в дневнике свои чувства, мысли, отношение к себе, другим. Ответить на вопросы:

Что здесь происходило?

Что вы получили?

Что вы возьмете с собой?

Чего вы никогда не сделаете?

Что хотите и что будете делать? и т.д.

Занятие № 4

Цель занятия – освоение бесконфликтного поведения в конфликте, методы разрешения конфликта.

Приветствие команды.

РАЗМИНКА (психологическая).

1. “Замороженный”

Разбиваются на пары. Один из пары становится “замороженным” - ничего не чувствует, ни на что не реагирует. Задача другого - “разморозить” его, т.е. спровоцировать на эмоциональную реакцию. Возможен вариант игры, когда нельзя дотрагиваться до “замороженного”.

2. Игра “Ходьба”

Каждый член группы сам придумывает, что он будет изображать (например, “ходьба над пропастью” или “движение против толпы” и т.п.). Затем каждый демонстрирует имитируемое действие, а остальные пытаются отгадать, что данный участник изобразил.

Упражнение: “Уверенные, неуверенные и агрессивные ответы”

На каждое предлагаемое высказывание надо ответить в уверенной, неуверенной и агрессивной форме.

- * друг продолжает занимать вас разговором, а вам надо уйти;
- * собака вашего соседа помяла вашу клубнику на вашей грядке;
- * люди сидящие сзади вас в кинотеатре мешают вам громким разговором;
- * знакомый просит у вас займы денег.

Задание на самопознание

Назначение:

- * отработка навыка рефлексии;
- * развитие умения оказывать положительные знаки внимания;
- * отработка умения слушать.

1. Попробуйте посмотреть на себя со стороны и попытайтесь подробно описать в дневнике и вскрыть причины своих чувств, мыслей, действий с начала встречи группы до конца. Особенно глубоко проанализируйте те моменты, когда вы были не согласны с мнением группы, когда говорили или вели себя не конца искренне.

2. Подумайте, кто в группе больше всего нуждается в поддержке и помощи, найдите способ поддержать его (добрые слова, цветы, стихи, письмо, рисунок и т.д.).

3. Отработайте свое умение слушать. Попробуйте начать это делать, разговаривая с младшими ребятами и с родителями. Задайте им вопрос и слушайте ответ, поставьте дополнительные вопросы – наводящие и уточняющие. Младших можно спросить о том, например, что они видели по телевизору, родителей – наводящие и уточняющие. Старайтесь заинтересоваться их рассказами, понять их отношение к тому, о чем они говорят. Участвуя в беседе сверстников, поставьте перед собой цель не говорить, а слушать, задавая различные вопросы. Вопросы должны помочь вам правильно понять, о чем говорят товарищи, каково их отношение к рассказываемому.

Если вы разговариваете с одним из сверстников, то попытайтесь так построить беседу, чтобы он с удовольствием говорил о себе, о своих делах, видя вашу заинтересованность, которая проявляется и в вопросах, и в мимике, и в репликах. Напишите в дневнике, какие трудности вы испытывали в ходе выполнения задания.

Ниже приводятся некоторые ситуации. Попробуйте вжиться в них, представить, что ты – главное действующее лицо. Описать, какой была бы твоя первая искренняя реакция в этой ситуации.

1) В школу приходит рассерженная мать и начинает скандалить, обвиняя педагога в том, что он предвзято относится к ее сыну. Какой будет твоя наиболее вероятная реакция (жестами, словами)?

2) В учительской в присутствии других тебе делает замечание коллега, указывая на методические ошибки, допущенные на уроке. Как ты отреагируешь (жестами, словами)?

3) Около входа в школу вас закидали снежками ребята. Ты не знаешь, почему они это сделали? Ваша реакция (жестами, словами)?

4) Вы приходите домой уставший домой и узнаешь, что твой ребенок пропустил уроки в школе, нагрубил педагогу.

5) Как Вы отреагируете по отношению к ребенку (жестами, словами)?

Какое место я занимаю в группе и почему?

Назначение:

- * отработка навыков рефлексии;
- * осмысление того, как участника видит группа;
- * формирование умения осмысления ситуации “здесь и теперь”.

Ведущий предлагает проанализировать дневниковые записи кого-либо из участников группы.

Примеры ситуаций для разыгрывания:

- * Вас вызвали к директору школы за то, что Вы сорвали урок;
- * Вам необходимо отпроситься у педагога с классного часа;
- * Учительница оставила Вас после уроков мыть парты, из-за того, что вы во время урока нечаянно провели по парте ручкой.

Игра “Необитаемый остров”

Назначение:

- * диагностика и отработка способов, стилей взаимодействия, психологических умений, необходимых для эффективного решения задач, стоящих перед группой;
- * развитие внимания друг к другу.

Представьте, что Вы попали на необитаемый остров. Когда Вас спасут и смогут ли вообще это сделать – не известно. Естественно, перед Вами стоит задача, во-первых, выжить и, во-вторых, остаться при этом цивилизованными людьми. Попытайтесь решить эти задачи в течение 30 минут.

Занятие № 5

Цель занятия – освоение бесконфликтного поведения в конфликте методом разрешения конфликтов, получение установки на успех, повышение самооценки.

Установка на успех. Успех рождает успех. Группа должна помочь каждому участнику осознать эти успехи. Запрещается спорить и критиковать. Разбить группу на пятерки. В каждой пятерке каждый по очереди рассказывает о трех своих успехах за прошедшую неделю; за прошедший год; за прошедший месяц; который он считает успешными для себя.

Приветствие команды

РАЗМИНКА

1. Игра “Преодоление трудностей”

Все участники по очереди изображают, как они преодолевают трудности в жизни. Символически трудность может изображать любой предмет (стул, портфель и т.д.)

2. Игра “Колокол”

Все участники вместе с ведущим встают в круг, взявшись за руки. Делая вдох, все вместе резко выбрасывают руки вверх, затем на выходе, также резко опускают руки вниз, произнося “Бум-м-м!” (изображая колокол). Частоту “ударов” регулирует один из участников.

3. Игра “Бой ораторов”

Назначение:

- * отработка умений слушать другого и убеждать в правоте своей точки зрения;

- * формирование индивидуальных способов эффективного общения.

Участвуют два человека. Определяется тема (например, “Нужна ли в школе единая форма”). Первый участник произносит речь на эту тему. Второй должен сначала пересказать своими словами идеи предыдущего оратора, затем изложить свои возражения и, если необходимо, задать вопросы своему противнику и т.д.

В ходе обсуждения ведущий обращает внимание:

- * на используемые способы и приемы общения, то, к каким результатам они приводят;

- * на умение слушать и убеждать;

- * на чувства участников по поводу того или иного действия собеседников;

- * на соответствие вербальных и невербальных компонентов общения и т.д.

Упражнение “Жизнь врасплох”

Назначение:

- * определение стиля реагирования участников в непредвиденных ситуациях;

- * развитие аналитических способностей, умений понять и принять другого человека.

На каждом шагу жизнь нам предлагает множество задач, и каждый раз мы проявляем искусство быть другим, оставаясь при этом самим собой. Каждому из вас будет предложена ситуация, ваша задача - быстро включиться в нее и моментально отреагировать, ведь в жизни случаев, когда нам приходится немедленно реагировать, более чем достаточно.

Ведущий просит всех участников, кроме тех, кто разыгрывает ситуацию, выйти за дверь, затем приглашает по одному. После того, как все отреагировали в одной и той же ситуации, проанализировать все варианты, обозначить индивидуальные особенности каждого участника.

РЕФЛЕКСИЯ ПРОИЗОШЕДШЕГО В ТРЕНИНГЕ

Назначение:

* осмысление качественных изменений, которые произошли с группой и отдельным участником.

Ведущий с группой проводит рефлекссию содержания происходящего в тренинге, метода, позиции консультанта. Стимулируется обсуждение таких вопросов:

Что дала тебе тренинговая работа?

Произошли в тебе какие-то изменения?

Можно ли использовать данный метод или отдельные процедуры в своей профессионально-педагогической деятельности?

Что ты можешь сказать о роли консультанта в тренинге?

Заканчивается встреча тем, что группа встает в круг и от участника к участнику передается или цветок, или клубок с нитками со словами: “Я понял, что ты для меня ...”, “Я благодарен тебе за то, что ...”, “Ты мне стал близок благодаря...”. Когда круг завершен, нитка натягивается, а группа стоит с закрытыми глазами и вчувствуется друг в друга.

Литература:

1. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. СПб.: Речь, 2002
2. Служба примирения, материалы интернета
3. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Институт практической психологии, 1996
4. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996.

ПРИВЫЧКИ В КОНФЛИКТЕ

Чтобы понять свои ощущения, позиции и привычные реакции по отношению к возникшему конфликту, необходимо задать самому себе некоторые вопросы, которые способствуют развитию нашего самосознания. При помощи этого знания и при наличии опыта, мы сможем полностью использовать свои возможности при неизбежном возникновении конфликта.

Если Вы ответите на следующие вопросы, то сможете осознать свои действия в конфликтной ситуации, а также результат, которые они за собой влекут.

Какие мысли и образы приходят Вам в голову, когда Вы думаете о конфликте?

Какие чувства Вы испытываете, думая о предстоящем конфликте?

Что Вас беспокоит в связи с возникшим конфликтом?

Что Вас привлекает в конфликте?

Какие виды конфликтов или разногласий Вы предпочитаете?

КОНФЛИКТНЫЕ РЕАКЦИИ

Реакции человека во время конфликтной ситуации возможны самые разнообразные. Для того, чтобы иметь больше возможностей выбора разного поведения при разрешении конфликта, необходимо осознать свои привычные реакции при конфликте. Это – первый шаг к победе.

Ниже находятся таблицы с описанием наиболее часто встречающихся конфликтных реакций. Часть, названная «помощь», предполагает привлечение третьего лица, свидетеля происходящего. Найдите реакции, свойственные лично Вам. Позднее Вы научитесь управлять ими и будете способны влиять на ход конфликта. В будущем Вы сможете менять свое поведение в зависимости от того, когда и с кем имеете дело.

ТРЕТЬЯ СТОРОНА	ЗАКОННЫЕ ДЕЙСТВИЯ	РАЗМЫШЛЕНИЯ
Процесс, при котором противоборствующие стороны прибегают к помощи третьего постороннего лица, для того, чтобы прийти, к взаимному согласию	В этом случае независимая сторона выслушивает враждующие стороны и выносит решение самостоятельно	В этом случае враждующие стороны переносят спор в суд; он разрешается судьей и присяжными заседателями

МОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Вы могли заметить, что реагируете неодинаково в различных конфликтных ситуациях. Ваша реакция зависит от людей либо положений, с которыми Вы сталкиваетесь. Переходите ли Вы в нападение, если Вас застают врасплох или остаетесь при этом совершенно спокойны? Какие ситуации побуждают Вас скрывать свои чувства? Попробуйте найти причины, побуждающие Вас реагировать тем или иным образом,

продумайте, почему это происходит. Какие люди Вас при этом раздражают?

Как правило, Я реагирую на конфликт следующим образом:

Я реагирую так или иначе в следующих случаях:

Я реагирую так или иначе в общении со следующими людьми:

КТО	РЕАКЦИИ НА КОНФЛИКТ

Каковы мысли и решения, которые пришли Вам в голову на основании сделанных наблюдений?

Как на Ваше поведение и отношение к конфликту влияет то, что Вы осознали ранее?

Опишите, как действовала бы положительная, по Вашему мнению, ролевая модель?

ОСОЗНАНИЕ ЧУВСТВ

Попробуйте определить и назвать свои чувства и эмоциональные состояния» Ниже дан список эмоций, переживаемых ДО, ВО ВРЕМЯ и ПОСЛЕ конфликта. Используйте его для того, чтобы определить свои переживания. Когда вы находитесь в конфликте, вы должны как можно лучше осознать свои чувства.

Гнев	Возбуждение	Все надоело	Напуганность
Горечь	Тревога	Разбитость	Раздражение
Напряжение	Обескураженность	Отвращение	Заинтересованность
Зависть	Одиночество	Бессилие	Разочарование
Вина	Огорчение	Опустошенность	Ненависть

Обида	Тяжесть	Враждебность	Горе
Ярость	Разгоряченность	Беспомощность	Бессмысленность
Отрешенность	Незащищенность	Зажатость	Агрессия
Ужас	Стеснение	Хандра	Опасения
Ошарашенность	Раздражение	Ревность	Перегруженность
Дрожь	Страх	Переполнение	Ярость
Задерганность	Угроза	Шок	Подозрительность
Расстройство	Стыд	Сомнения	Недооцененность
Разочарование	Пренебрежение	Неуверенность	
Нетерпение	Унижение		
Подавленность			
Заброшенность			

САМООГРАНИЧИВАЮЩИЕ ШСЖ

Размышление над этими фразами простимулирует ваши воспоминания о тех беседах "сам с собой", которые сложились и устоялись у вас годами. Быть может, настало время подняться на новую ступень, иными словами "перепрограммировать" свой мыслительный процесс, чтобы иметь более широкий репертуар в конфликтной ситуации.

Поставьте букву А напротив высказываний, с которыми вы согласны, букву Д - напротив фраз, с которыми вы согласиться не можете, и букву Х - напротив слов, которые вы слышали в детстве.

- Папе /маме/ лучше знать
- Скрипучее колесо подмазывают
- Хорошие ребята сдаются последними
- Человек человеку - волк
- Если я не позабочусь о себе, никто не позаботится
- Они старше, значит, умнее
- Меня никто не слушает
- Избегай людей, которые спорят с тобой, они могут сделать тебя несчастным
- Глаз за глаз, зуб за зуб
- Приятные слова помогают миру
- Не выноси грязное белье на люди
- Нет ничего настолько серьезного, чтобы бороться за это
- Есть два сорта людей: победители и побежденные
- Добро побеждает зло
- Получить часть желаемого лучше, чем не получить ничего
- Если ты не можешь заставить других думать так, как ты, заставь их делать так, как ты хочешь
- Мягкие слова доходят до черствых сердец
- Сила побеждает закон
- Лучше половина буханки, чем вовсе без хлеба

- Вот человек, который борется и побеждает, чтобы бороться завтра
- Убивай своих врагов в зародыше
- Он выходит сухим из воды
- Борись за правду
- Не поддавайся гневу, будь справедливым
- Иди по жизни тихо, но не забывай держать большую дубинку
- Другое:

САМООГРАНИЧЕНИЕ В ГНЕВЕ

В отношении гнева существует несколько распространенных суеверий, ограничивающих ваш выбор. Поставьте А напротив высказываний, с которыми вы согласны, Н - напротив фраз, слышанных вами в детстве, Д - напротив слов, с которыми вы согласиться не можете. Если в списке отсутствуют какие-либо мысли, свойственные вам, допишите их.

- Сердиться очень плохо
- Злость - напрасная трата времени и сил
- Хорошие люди никогда не сердятся
- Я не буду сердиться
- Если я сержусь, то теряю контроль над собой и веду себя как сумасшедший
- Если я начну злиться, люди отвернутся от меня
- Никто не смеет на меня сердиться
- Если люди озлоблены по отношению ко мне, я что-то не так сделал
- Если я сердит, я должен заставить кого-то изменить положение вещей
- Если я зол, я должен орать и все крушить
- Если я сердит на кого-либо, значит, я не люблю его
- Злоба - греховное чувство
- Сердиться - нормально, если причина достаточно серьезна
- Если я на кого-то сержусь, значит, этот человек мне не подходит
- Если другие сердятся на меня, то я виноват в этом, и я могу изменить положение вещей
- Если я сердит, то кое-кто в этом, виноват, и он обязан измениться
- Если я злюсь на кого-либо, я должен наказать этого человека за то, что он меня рассердил

ПОЗИТИВНЫЙ ВНУТРЕННИЙ РАЗГОВОР

- Это не вопрос жизни и смерти, я преодолею это
- Я могу взять это в СВОИ руки

- То, что я чувствую, естественно
 - Он /она/ делает это не для того, чтобы навредить мне, а чтобы удовлетворить свою потребность
 - Я могу спокойно выяснить, что нужно этому человеку, и мы благополучно все решим
 - Я не стану упрекать этого человека и ухудшать положение вещей
 - Я забочусь об этом человеке и верю, что мы можем прийти к соглашению
 - Это останется в прошлом
 - Все идет нормально
 - Мои мысли сейчас в беспорядке из-за, гнева, который меня охватывает
 - К этому можно подойти с юмором
 - Это останется важным и через 100 лет
 - Какой результат будет наилучшим?
 - Не беспокойся и будь счастлив
 - У меня два уха и один рот, так что надо больше слушать и меньше говорить
 - Другое: _____
-
-

МОИ ВНУТРЕННИЕ БЕСЕДЫ

Прислушайтесь к словам, которые произносите вы либо другие во время конфликта, особо отмечайте те из них, которые западают в вашу память». К каким решениям вы приходите, основываясь на них? Когда вы выявите стереотипные самоограничения и осознаете их влияние, вы сможете заменить несовременные установки новыми» Новые установки должны дать вам больше шансов и возможностей выбора. Не забывайте, что для успеха необходима постоянная работа над собой.

СТАРЫЕ УСТАНОВКИ	ИХ РЕЗУЛЬТАТ	НОВЫЕ УСТАНОВКИ

		.

ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ СИГНАЛЫ

Ключ к тому, чтобы иметь наибольший выбор, это умение вовремя с познать первые признаки возбуждения. Почувствовав, что тело "заражается", вы сможете попытаться свести реакцию до минимума. Вы сможете вновь стать более разумным.

Ниже перечислены некоторые физические реакции, которые возникают, когда человек осознает опасность и его организм готовится к ответу. Каковы ваши физические реакции в начале конфликта? Отметьте те симптомы, которые свойственны вам. Добавьте то, что здесь не указано.

- Голова сдавлена
- Вены на висках начинают пульсировать
- Кажется, что голова чем-то связана
- Уши горят
- Горло сдавлено или пересыхает
- Челюсти стиснуты либо стучат зубы
- Сердце ускоренно бьется
- Стеснение в груди
- Желудок сжат или в нем пустота
- Плечи как бы связаны
- Кулаки сжаты, ладони потеют
- Болит поясница
- Икры свело
- Пальцы ног сводит
- Ранние физические симптомы, которые я замечаю у себя

ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ РАЗРЯДКИ

Когда приходит в действие механизм "Борьба или избегание", мы реагируем так, как будто вопрос идет о жизни и смерти. Эта реакция продолжается долго, может пострадать здоровье. Необходимо успокоиться, охладить себя, вернуть тело в спокойное состояние до начала решения проблемы.

Дыхание - один из наиболее важных факторов, за которыми надо следить во время конфликта» Когда мы боимся, сердимся, раздражены, дыхание становится поверхностным. Следите за своим дыханием во время конфликтной ситуации, чтобы мозг получал как можно больше кислорода.

Чем спокойнее вы дышите, тем больше сохраняется у вас способность к ясному мышлению, тем шире выбор, который вы можете сделать в поставленных перед вами условиях.

Ниже следует список некоторых способов разрядки. Отметьте те, которые могли бы помочь вам. Пробуйте, пока не найдете способы, действительно вам помогающие. Сконцентрируйтесь на той части тела, которая реагирует сильнее всего.

Физические

- Медленно, глубоко дышите
- Займите свои руки: описывайте или рисуйте то, что вам хочется сделать с человеком, с которым вы в ссоре». Бейте, подушку
- Займите ступни и ноги: подбрасывайте мяч или танцуйте
- Займите все тело: бегайте, прыгайте, делайте упражнения, требующие больших затрат энергии
- Займите уши: слушайте какую-нибудь музыку
- Найдите занятие для голоса: разговаривайте, кричите, пойте
- Говорите сами себе успокаивающие слова, даже вслух. Например: «Это не вопрос жизни и смерти», «Я все преодолею», «Это сильные переживания, но я поступаю правильно»
- Примите теплую ванну, выпейте теплый чай или сок. Поменяйте на время род занятий

Эмоциональные

- Плачьте
- Громко кричите
- Опишите свои переживания: вслух или на бумаге

Мыслительные

- Определите слова и фразы, которые вы говорите сами себе, в своем мозгу, не давайте себе забыть, что они необязательно верны
- Успокаивайте себя такими мыслями, как: «Сначала я приду в себя, а потом соображу, что делать», «Я знаю, что мне только кажется, что речь идет о жизни и смерти. Попробуйте перенести внимание на предмет, далекий от конфликта.

Духовные

- Побудьте в тишине и одиночестве, чтобы отвлечься
- Постарайтесь простить, полюбить или посочувствовать своему оппоненту
- Напомните себе, что человечество едино, и вы тоже ему принадлежите
- Вообразите, что вы освещаете себя, своего противника и все вокруг белым или фиолетовым светом
- Старайтесь найти то положительное, что дает вам создавшаяся ситуация
- Поймите пользу приобретенного опыта

Дополнительные

- Не принимайте на свой счет слова или действия других людей. Они ведь пытаются преодолеть свои страхи и беспокойство.
- Не забывайте перефокусировать сознание на сегодняшний день, в случае возникновения старых воспоминаний. Точно определите дату и время происшедшего, свое местонахождение, имена людей, которые находятся с вами, чтобы мысленно отвлечься от прошлого.
- С другой стороны, иногда бывает полезно вспомнить схожие с настоящей ситуации.

ВРЕМЕННЫЕ ПАТТЕРНЫ	
Паттерн	Как управлять собой и окружающими
1. Вулкан (непредсказуемые вспышки)	Постепенно уходить в сторону
2. Глиняный горшок (медленно разгорается)	Запомните, в какое время вы или окружающие закипают и выключите пламя
3. Волна (спорный вопрос кажется решенным, но позже поднимается снова)	Ничего не поделаешь. Будьте готовы к этому. Старайтесь обойти предмет разногласий
4. Собиратель (до тех пор, пока не накопится доста точно по его мнению, обид, не выказывает никакой реакции)	Будьте честным. Следите за событиями. Регулярно проверяйте, как обстоят дела»
5. Реактор (приходит к внезапным решениям и высказывает их, не думая о последствиях)	Сожмите губы, пока не успокоитесь. Найдите другой способ разрядки. Отделите мысленно реакцию от источника
6. Бумеранг (обвиняет других, приписывая им собственные чувства)	Постарайтесь понять, когда кто-либо готов взорваться, не пропустите момент. Держите свои чувства под
7. Страус (не осознает собственные чувства, либо все отрицает)	Будьте откровенны и следуйте своим ощущениям.

МОЙ ВРЕМЕННЫЙ ПАТТЕРН

Определите свои наиболее часто повторяющиеся временные паттерны, подумайте, как ваше поведение влияет на результат конфликта.

Мои привычные временные паттерны:

Они проявляются, когда:

Результаты моего поведения:

Составьте список людей, с которыми вы общаетесь. Каковы их временные паттерны? Как, по вашему мнению, можно взаимодействовать с ними более продуктивно?

Имя	Временной паттерн	Мои действия

МОИ ФИЗИЧЕСКИЕ РЕАКЦИИ И БОРЬБА С НИМИ

Постарайтесь запомнить, как ваше тело реагирует на конфликт, какие действия помогают вам оставаться достаточно разумными. Главное - определить свои начальные, самые первые реакции. Чем скорее вы сможете осознать, что вам организм возбуждается, тем скорее вы вновь будете держать себя под контролем.

Как мое тело реагирует на конфликт	Как я поступлю

Первейшие признаки:

РАБОЧАЯ ТАБЛИЦА САМОУПРАВЛЕНИЯ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ	
Если вы не пришли к общему решению, то каковы последствия конфликта	Если конфликт разрешен, какие преимущества вами получены

ЧУВСТВА. Какие чувства испытывает каждый из участников?

СОБЫТИЕ. Что вызвало эти чувства? _____

ПОТРЕБНОСТИ. Каковы мои основные потребности, надежды, заботы и страхи?

Каковы потребности, надежды, заботы и страхи окружающих?

ЖЕЛАНИЯ. Чего именно я хочу сейчас? _____

Чего сейчас хочется остальным?

ПРЕПЯТСТВИЯ И ПОМЕХИ. Что мешает удовлетворению ваших интересов и желаний?

ЦЕЛЬ. Какова общая цель обеих сторон? _____

РЕШЕНИЯ. Какие возможные решения конфликта?

На что согласны враждующие стороны?

Имя	Действия

Как можно предотвратить появление подобной ситуации в будущем?

ТАБЛИЦА ПЕРЕЖИВАНИЙ

Опишите ситуации, происходившие с вами в прошлом или настоящем, в ходе которых вы теряли над собой контроль, действовали несообразно обстановке, могли бы вести себя лучше

Какие события, ситуации или люди выводили вас из себя? _

Какие реакции происходили в вашем организме?

Каким был ваш временной паттерн?

Какие пути успокоения эффективно действовали на вас?

Какие мысли возбуждали ваши физические реакции и чувства?

Какая новая мысль сменила ту, которая вывела вас из равновесия?

Как я оцениваю свою способность сохранять спокойствие тела и уха в конфликтной ситуации?

ОТЧЕТЫ О КОНФЛИКТАХ

Храните описание каждого конфликта не менее 30-ти дней. Записывайте все события, мысли и решения, которые появляются в ходе конфликта. Раз в неделю суммируйте то, чему вы научились, пользуясь следующим планом.

Дата /день недели/, время суток

Ситуация

Событие, которое вывело вас из равновесия

Физиологические признаки возбуждения

Мысли /фантазии/: что пришло вам в голову

Поведение /действия/: что выпредприняли?

Каков был результат?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За последние годы в психологии отношение к конфликтам существенно изменилось. Для нашей действительности характерна смена негативного отношения к конфликту на позитивное. Идет пересмотр всей идеологии психологической работы с конфликтом: от изучения конфликтов и действий по их разрешению до специального искусственного проектирования и конструирования конфликтов для решения задач развития личности и коллектива. Подобные инновационные преобразования коснулись и современной системы образования. В настоящее время реализуется ряд проектов, в которых одной из главных задач является формирование специальных способностей к разрешению конфликтов у педагогов, психологов школ и вузов в рамках специальных курсов, а также у подростков в рамках специальных учебных дисциплин в школе. Конфликт при этом понимается как специфическая организованность взаимодействия, не только межличностного, но и внутриличностного, в котором противоречие удерживается в процессе его разрешения, при этом не могущие существовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимоизменяют друг друга.

Подобная деятельность в современной образовательной практике по формированию способностей к формированию социальной компетентности разрешения конфликтных ситуаций, толерантности и взаимодействия в многообразной культурной среде уже начата.

Нами предпринята попытка систематизировать имеющийся опыт.

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод о том, что в настоящее время во всем мире резко изменилась ситуация развития детства. Напряженные социальные, экономические, демографические, экологические проблемы обуславливают нарастание негативных тенденций в становлении личности подрастающего поколения. Среди них особую тревогу вызывают прогрессирующая отчужденность, повышенная тревожность, духовная дезориентированность детей, возрастание их жестокости, агрессивности, потенциальной конфликтности. Эти тенденции проявляются наиболее остро в подростковом возрасте. Подростковый возраст представляет собой как бы “третий мир”, существующий между детством и взрослостью. В нем прослеживаются некоторые сложности во взаимоотношениях со взрослыми (родителями и учителями), связанные с возрастными особенностями ребят.

Непонимание между родителями и подростками происходит из-за разных типов их личностей, но в целом отношения между родителями и подростками, как правило, складываются достаточно гармонично, но если конфликт все-таки возникает, то повод обычно лежит в одной из следующих пяти областей: социальная жизнь и привычки, мера ответственности и обязанности, учеба в школе, отношения в семье, моральные ценности.

Высокий уровень внутрисемейных конфликтов пагубно сказывается на сплоченности семьи и развитии подростка.

Пренебрежение является наиболее часто встречающимся видом недостойного обращения с детьми. Это понятие включает физическое, интеллектуальное, социальное или нравственное пренебрежение. Однако, при всей тяге к самостоятельности, подростки остро нуждаются в жизненном опыте и помощи старших. Развитие конфликтности у подростков имеет многофакторную обусловленность, в которой социальные и психологические факторы представлены в едином неразрывном комплексе на протяжении всего возрастного периода. Эти факторы в своём тесном переплетении дополняют формирование личности.

Переходя из детского мира во взрослый, подросток не принадлежит полностью ни к тому, ни к другому. Специфичность его социальной ситуации и жизненного мира проявляется и в психике, для которой типичны внутренние противоречия, неопределенность уровня притязаний, повышенная застенчивость и одновременно агрессивность, конфликтность, склонность принимать крайние позиции и точки зрения.

Повышенная конфликтность подростка может быть обусловлена не только стабильными внутриличностными факторами, но также, что не менее важно, семейной ситуацией и внешней средой.

Таким образом, выдвинутая в начале исследования гипотеза о том, что компетентностный подход позволяет развивать навыки самооценки подростков по снижению конфликтного поведения, подтвердилась.

Практика показывает, что подростки не умеют разрешать возникающие конфликты, и в их конфликтных отношениях преобладают деструктивные тенденции. Для снижения остроты подобных явлений и более продуктивного разрешения межличностных конфликтов, необходимо их психологическое сопровождение. Успешность взаимодействия с подростками учителя и школьного психолога во многом определяется пониманием возрастной специфики конфликтности и избранием адекватных средств и способов работы с ними.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Растянников А.В., Степанов С.Ю., Ушаков Д.В. Рефлексивное развитие компетентности в совместном творчестве. М, 2002.- 263с.
2. Дорохова А.В. Учебный курс для подростков как средство формирования конфликтной компетентности. // Ж. Практического психолога, № 2, 1999. – С. 56-63.
3. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997. №4. – С.16-21.
4. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999- С.87.
5. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 69.
6. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 91.
7. Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть1, 1996.- 141с.
8. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997 -. №4.- С. 18.
9. Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995. - С. 56.
- 10.Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. М; 2001г.
- 11.Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997-. №4.-С. 19.
- 12.Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть1, 1996.- 141с.
- 13.Мерлин В.С. Очерки интегрального исследования индивидуальности . М; 1986. – 211с.
- 14.Поливанова К.Н. Психологический анализ кризисов возрастного развития. // Вопросы психологии, №1, 1994. – С. 19-34.
- 15.Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995.- С. 63.
- 16.Хасан Б.И., Дорохова А.В. Учебно–предметные и психотехнические условия обеспечения половозрастной идентификации во втором школьном возрасте. // Ж. Практического психолога, №4, 1999.
- 17.Тест руки (Hand Test) / Елисеев О.П. Практикум по психологии личности – СПб., 2003. С.310-327
- 18.Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995
- 19.Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь,2002
- 20.Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб.: Питер, 2001
- 21.Кривцова С.В., Махаматулина Е.А., Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Генезис,1999
- 22.Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. СПб.: Речь, 2002
- 23.Хьелл Л., Зиглер Д. Теория личности, 2007. – 320 с.

24. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Институт практической психологии, 1996
25. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996.
26. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. – М.: Прогресс, 2004. – 485
27. Божович Л.И. Проблемы формирования личности. Под ред. Д.И. Фельдштейна. М.-Воронеж, 2005. – 455 с.
28. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Изд-во «Эксмо», 2008. – 416 с.
29. Возрастная психология: детство, отрочество, юность: Хрестоматия / Сост. и ред. В.С. Мухина, А.А. Хвостов. М.: Просвещение, 2004. – 375 с. Волков Б.С. Психология подростка. - СПб.: ПоР, 2006. – 160 с.
30. Выготский Л.С. Педагогическая психология / Под ред. В.В. Давыдова - М: Педагогика, 2006. – 388 с.
31. Возрастная психология: детство, отрочество, юность: Хрестоматия / Сост. и ред. В.С. Мухина, А.А. Хвостов. М.: Просвещение, 2004. – 375 с. Волков Б.С. Психология подростка. - СПб.: ПоР, 2006. – 160 с.
32. Выготский Л.С. Педагогическая психология / Под ред. В.В. Давыдова - М: Педагогика, 2006. – 388 с.
33. Кулагина И.Ю., Колюцкий В.Н. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М.: ТЦ Сфера, при участии «Юрайт», 2002. — 464 с.
34. Сапогова Е.Е. Психология развития человека. – М.: Аспект-Пресс, 2006. – 460 с.
35. Семенюк Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции / Под ред. Д.И. Фельдштейн. –М.: НПО МОДЭК, 2006. – 318 с.