Содержание

Введение

Глава 1. Теоретические основы конфликтов и их конструктивного разрешения в подростковом возрасте

.1 Проблема конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях

.2 Психологические особенности подросткового возраста

.3 Механизм разрешения конфликтов в подростковой среде

Выводы по первой главе

Глава II. Опытно-экспериментальная работа по изучению подростковых конфликтов

.1 Диагностика уровня конфликтности учащихся подросткового возраста

.2 Пути решения конфликтных ситуаций

Выводы по второй главе

Заключение

Список источников и литературы

Приложение

Введение

В связи с огромной определяющей ролью общения в формировании личности, в нашей науке за последние годы обнаружился интерес к его изучению, который в свою очередь породил большое количество подходов к проблеме общения в области философии, социологии, социальной психологии.

Конфликт является неотъемлемым элементом функционирования любого общества. В современном обществе, в условиях когда ежедневно увеличивается «скорость жизни», когда стрессы знакомы почти любому не понаслышке, когда каждый к чему-то стремится и чего-то боится, проблемы, поставленные конфликтологией - предотвращение, анализ, прекращение конфликтов - стали особенно актуальны. Эти проблемы актуальны, прежде всего, потому, что конфликты могут присутствовать в любой сфере жизнедеятельности общества, а конфликт, пущенный на самотек, может привести к нежелательным последствия как для отдельных индивидов, так и для общества.

Сейчас, как никогда, важно с детских лет воспитывать у детей внимательное отношение к окружающим, подготавливать их к доброжелательному отношению к людям, учить к сотрудничеству.

Агрессивность - помеха при формировании отношений, морали, общественной деятельности людей. Административными мерами данную проблему не решить.

Для этого педагогу надо хорошо овладеть умениями и навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, так как проблема взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной школы.

Главное содержание подросткового возраста составляет его переход от подростка к взрослости. Все стороны развития продолжают подвергаются качественной перестройке, возникают и формируются новые психологические образования. Этот процесс преобразования и определяет все основные особенности личности детей среднего школьного возраста.

Тема исследования: «Психолого-педагогические условия снижения уровня конфликтности на занятиях физической культуры».

Цель исследовательской работы: изучить особенности конфликтных отношений подростков и условия его снижения.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

1. Изучить и проанализировать психолого-педагогическую литературу по проблеме конфликтного поведения в школьном возрасте.

. Выявить уровень конфликтного поведения подростков.

. Обосновать и апробировать психолого-педагогические условия предупреждения конфликтного поведения у подростков.

Объект исследования: межличностные отношения подростков.

Предмет исследования: влияние физической культуры на снижение уровня конфликтности у подростков.

Гипотеза исследования: На занятиях по физической культуре происходит снижение уровня конфликтности среди подростков.

Решая перечисленные задачи, мы предполагаем использование как теоретических (изучение педагогической литературы, анализ работы), так и эмпирических методов исследования: (наблюдение, беседа, социометрия, ролевая игра).

По структуре работа состоит из введения, двух глав, выводов по главам, заключения, списка использованной литературы и приложений. Общий объем работы составил 94 страницы.

База исследования: МБОУ СОШ №2, г. Михайловка, 9 Б и 9 В классы.

Практическая значимость результатов исследования заключается в более высокой эффективности учебного взаимодействия детей среднего школьного возраста, вызванной применением разработанной системы работы по профилактике и устранению конфликтного поведения. Полученные результаты могут быть использованы в учебном процессе детей подросткового возраста.

Глава 1. Теоретические основы конфликтов и пути их конструктивного разрешения в подростковом возрасте

.1 Проблема конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях

Конфликты существуют столько, сколько существует человек. Проблема конфликтов и конфликтного взаимодействия отражена во множестве работ: от технического направления (теории катастроф) до социально-философского.

Изучению данной проблемы посвящены исследования ряд выдающихся философов, общественных деятелей, психологов, педагогов, социологов таких, как: 3.Фрейд, У. Мак-Дуглас, К. Лоренс, К. Левин, Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Боулдинг, И. Ф. Смолянинов, П. О. Гриффин, М. И. Могилевский, О. В. Левин, В. А. Кременюк, Л. С. Выготский, А. С. Залужский, Б. Т. Лихачев, Л. А. Петровская, Р. Л. Кричевский, Д. П. Зеркин, Е. М. Дубовская, О. Н. Громова, М. М. Лебедева, А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов и другие.

Первые попытки рационального осмысления конфликтов были предприняты древнегреческими философами. Так, Анаксимандр (ок. 610 - 547 гг. до н. э.) утверждал, что вещи возникают из постоянного движения “апейрона” - единого материального начала, приводящего к выделению из него противоположностей. Античный философ - диалектик Гераклит (ок. 530-ок. 470 гг. до н. э.) стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Гераклит считал, что в мире все рождается через вражду и распри, что единственный закон, царящий в Космосе, - это война - отец всего и царь всего. Одним она определила быть богами, а другим - людьми, одних она сделала рабами, других - свободными. Эти слова явились одной из первых попыток рационального обоснования позитивной роли борьбы в процессе общественного развития [13, 50].

В средние века Фома Аквинский (1225 - 1274 гг.) развивал мысль о том, что войны допустимы в жизни общества, и определил еще одно условие справедливой войны - санкция, данная государством. В период эпохи Возрождения известные гуманисты Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Рабле, Ф. Бекон выступили с резким осуждением социальных столкновений и социальных конфликтов.

Эразм Роттердамский (1469 - 1536 гг.) указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который, разрастаясь подобно цепной реакции, вовлекает в орбиту своего влияния все новые и новые силы, слои населения и страны. Э. Роттердамский обращал внимание на сложность примирения противостоящих в конфликте сторон даже в тех случаях, когда обе они стоят на единых идеологических позициях. Английский философ Фрэнсис Бекон (1561-1626 гг.) впервые подверг основательному теоретическому анализу совокупность причин социальных конфликтов внутри страны, подробно рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков, а также возможные способы их преодоления.

Иммануил Кант (1724 - 1804 гг.) считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние… последнее, наоборот, есть состояние войны, т. е. если и не беспрерывные враждебные действия, то постоянная их угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено. По мнению немецкого философа Георга Гегеля (1770 - 1831 гг.), главная причина конфликтов кроется в социальной поляризации между накопленным богатством, с одной стороны, и привязанным к труду классом, - с другой. Он считал, что государство должно представлять интересы всего общества и регулировать конфликты.

Проблеме борьбы за существование посвящены исследования английского биолога Чарльза Дарвина (1809 - 1902 гг.), который предложил теорию эволюции. Главная идея Ч. Дарвина, изложенная в его работе “Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь”, состояла в том, что развитие живой природы происходит в условиях постоянной борьбы за выживание. Ч. Дарвин выявил и обосновал механизм развития живой природы в виде естественного отбора наиболее приспособленных видов для продолжения жизни. В дальнейшем взгляды Ч. Дарвина получили развитие в различных областях научных исследований, в том числе, в некоторых социологических и психологических теориях конфликта. Так, Людвиг Гумплович (1838 - 1909 гг.) один из основоположников теории социального дарвинизма, выдвигал следующие взгляды на природу социальных конфликтов:

конфликты являются сущностью исторического прогресса;

дифференциация общества на господствующих и подчиненных - явление вечное;

конфликты способствуют единству общества, возникновению более

широких объединений.

Хотя в настоящее время идеи Л. Гумпловича находят мало последователей, отдельные из вышеуказанных положений оказываются продуктивными при решении современных проблем.

Изучение работ советских философов, позволяет сделать вывод, что категория конфликта либо вообще не упоминается, либо ее раскрытию уделено слишком мало внимания. Считалось, что в социалистическом обществе есть только неантагонистические противоречия. Такая форма их разрешения, как конфликт, имела место, в основном, в виде внутриличностного или межличностного конфликтов, иногда в виде конфликта “личность - группа”. Изучение конфликта в философских исследованиях [12; 127] идет по следующим направлениям:

. Моральный конфликт в современном обществе. Это наиболее разработанное направление представлено трудами общего содержания и классифицируется по конкретным областям человеческой деятельности:

нравственные конфликты в педагогическом процессе;

причины нравственных конфликтов в трудовых коллективах;

моральные конфликты в воинских коллективах;

профессионально-нравственные конфликты.

. Методологические аспекты этнополитических конфликтов. В связи с возникновением и обострением межнациональных противоречий и конфликтов на территории бывшего СССР это направление активно разрабатывается в последние десять лет.

. Художественный конфликт как эстетическая категория. В работах этого направления основное внимание уделяется выявлению эстетической природы художественного конфликта, раскрытию противоречия в диалектическом развитии процесса художественного мышления.

. Разработка собственно философской концепции социального конфликта. По мнению исследователей, это наиболее перспективное направление с точки зрения научного и практического интереса. Несмотря на имеющиеся здесь исследования, по признанию самих философов, в данном направлении выработаны пока только общие подходы и принципы.

Разработка проблем конфликтов в западной социологии осуществлялась в различных направлениях. На первом этапе - в русле социал-дарвинизма и марксисткой теории, далее - функциональная теория конфликта Г. Зиммеля и структурный функционализм Т. Парсонда. В последнее десятилетие - теория позитивно - функционального конфликта Л. Козера, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа и общая теория конфликта К. Боулдинга. Не все ученые признавали конфликт исходной категорией социологических концепций, но все были едины в том, что конфликты занимают значительное место в жизни общества и проведение теоретических исследований в этой области необходимо для разрешения конфликтных ситуаций.

Первым ввел в научную терминологию понятие “социология конфликта” немецкий социолог Георг Зиммель. Ученый считал, что среди таких устойчивых форм социального взаимодействия, как авторитет, договор, подчинение, сотрудничество, особое место занимает конфликт. Конфликт способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований, укрепляет принципы и нормы их организации.

Обобщив исследования Зиммеля, выделим основные положения, характеризующие его теорию [11; 50; 69]:

чем сильнее внутригрупповые раздоры и чаще межгрупповые конфликты, тем менее вероятно, что границы между группами должны исчезнуть;

чем сильнее острота конфликта, чем меньше интегрирована группа, тем больше вероятность деспотичной централизации конфликтных групп;

чем острее конфликт, тем сильнее внутренняя сплоченность конфликтующих групп;

чем меньше острота конфликта, чем более социальное целое базируется на функциональной взаимозависимости, тем более вероятно, что конфликт имеет интегративные последствия для социального целого;

чем чаще конфликты и чем меньше их острота, тем быстрее члены подчиненных групп могут избавиться от враждебности, почувствовать себя хозяевами своей судьбы, поддержать интеграцию системы;

чем менее остры конфликты и чем они чаще, тем более вероятно, что будут созданы нормы, регулирующие конфликт;

чем продолжительнее и менее остры конфликты между группами, в различной степени обладающими властью, тем более вероятно, что они отрегулируют свое отношение к власти.

Положения, предложенные Г. Зиммелем, являют собой достаточно стройную теорию, которая способна объяснить явления социальной жизни, показать то положительное, что может дать конфликт в социальной сфере, включая и конфликты, возникающие в подростковой среде. По мнению ученого, интенсивность конфликтного взаимодействия влияет на само существование группы, принадлежность к которой защищает личность. Для нас в теории Г. Зиммеля важным является мнение о том, что острота конфликтного

взаимодействия между группами ведет к сплочению внутри группы. Частые, но небольшие конфликты ведут к усилению внутригруппового единства, к созданию норм, регулирующих взаимоотношения внутри группы.

Большой интерес среди конфликтологов конца XIX в. - начала XX в. вызвала социологическая теория Карла Маркса, которая представляет собой достаточно упорядоченную систему теории конфликтов. На всех уровнях познания общественных процессов марксизм признает социальные конфликты, коллизии и антагонизмы как возможные, а в условиях острой классовой борьбы и как неизбежные явления общественной жизни. С точки зрения К. Маркса, структура общества имеет четыре основных элемента: производительные силы; производственные отношения; политическую надстройку; формы общественного сознания. Определенным образом упорядоченная система субординации и взаимодействия этих элементов и составляет основу общей социологической теории марксизма.

Одна из наиболее значимых теорий западных социологов - теория “позитивно-функционального конфликта” создана Льюисом Козером. В 1956 г. Л. Козер в книге “Функции социального конфликта” дал новое определение конфликта. В ней он утверждал, что не существует социальных групп без конфликтных отношений и что конфликты имеют позитивное значение для функционирования общественных систем и их смены. Стабильность всего общества, по мнению Козера, зависит от количества существующих в нем конфликтных отношений и типа связей между ними. Чем больше конфликтов пересекается в обществе, тем более сложным является его деление на группы, тем труднее создать единый фронт, делящий членов общества на два лагеря. Из этого следует, что большее количество независимых друг от друга конфликтов способствует единству общества.

Основные тезисы теории Л. Козера демонстрируют научно-обоснованную концепцию построения общества “конфликтного функционализма” и пути ухода от насильственного разрешения противоречий. В связи с большой известностью, которую получила данная теория [12; 50; 103; 191], и признанием научной общественностью ее основных положений, раскроем некоторые из них:

чем сильнее неимущие группы усомнятся в законном характере существующего распределения недостающих ресурсов, тем выше вероятность того, что они станут зачинщиками конфликта;

чем больше испытываемые группами лишения превращаются из абсолютных в относительные, тем выше вероятность того, что эти группы станут инициатором конфликта;

чем больше группы вступают в конфликт из-за своих объективных интересов, тем легче конфликт, и наоборот, чем больше конфликт связан с ложными интересами, тем он острее;

чем более жесткой является социальная система, чем меньше институционализированных средств для погашения конфликта и снятия напряжения окажется в ее распоряжении, тем острее конфликт;

чем меньше у участников конфликта согласия по поводу его целей, тем продолжительнее конфликт;

чем меньше поддается интерпретации символический смысл победы или поражения противной стороной, тем продолжительней конфликт;

чем лучше лидеры конфликтных групп сумеют понять, что полное достижение целей обходится дороже, чем победа, тем менее продолжительным будет конфликт;

чем острее конфликт, тем больше вероятность, что в конфликтных группах сложатся централизованные структуры принятия решений, и тем лучше он будет способствовать укреплению структурной и моральной сплоченности групп;

чем больше отношения между главными конфликтующими группами носят первичный характер, тем острее конфликт, тем больше он приводит к подавлению инакомыслия и отклонений в каждой группе и усиливает подчинение основополагающим нормам и ценностям;

чем чаще происходят конфликты, тем ниже вероятность того, что они отражают разногласия по поводу основных ценностей, тем в большей мере их функциональное значение состоит в том, чтобы поддерживать равновесие;

чем чаще и слабее конфликты, тем выше вероятность, что они будут содействовать созданию средств нормального регулирования конфликта.

Некоторые положения теории “позитивно-функционального конфликта” Козера дают возможность рассматривать педагогический конфликт как возможный метод воспитания.

Рассмотрим проблему изучения конфликта в отечественной науке. Ею занимались социологи П. О. Гриффин, И. М. Могилевский, Ю. Г. Запрудский, А. Г. Здравомыслов и др. На протяжении ряда лет тема социальных конфликтов в Советском Союзе являлась закрытой в силу расхождения выводов, которые были сделаны из теории марксизма специалистами на Западе и у нас. Западные специалисты, признавая учение Маркса как законченную теорию конфликта, считали невозможным построение бесклассового и бесконфликтного общества. В 1939 г. после XVIII съезда партии, провозгласившего социально-политическое единство советского общества, отечественные ученые пришли к выводу, что с исчезновением частной собственности исчезает и объективная база для классов, поэтому в Советском Союзе строилось бесконфликтное и бесклассовое общество.

В начале 20-х годов конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практические правила поведения в реальных конфликтах. В 1924 - 1929 гг. ученые активно изучали трудовые конфликты в условиях НЭПа. В одной из первых работ П. О. Гриффина и М. И. Могилевского “Трудовые конфликты и порядок их разрешения” раскрыто разнообразие социальных противоречий этого периода, которое предопределило многообразие форм их разрешения. Одной из них выступал конфликт. Это были забастовки, стачки, крестьянские восстания, бунты, погромы и другие формы борьбы за свои права. Однако изучение проблемы трудовых конфликтов в этот период широкого распространения не получило, а с 30-х годов прекратилось и вовсе.

Хотя к проблеме конфликта отечественные социологи вернулись во второй половине 60-х годов, исследований советских ученых по этой теме крайне мало, так как разработки в данной области не приветствовались властями, а работы зарубежных ученых практически не публиковались.

В настоящее время в условиях возросшего интереса к проблеме конфликтов резко увеличилось количество исследователей в различных областях знаний, занимающихся данным вопросом. При этом отечественные ученые [13, 56-57] выделили несколько направлений конфликтов:

. Конфликты на производстве, в трудовых коллективах.

. Этнополитические конфликты.

. Критический анализ развиваемой на Западе “социологии конфликта”:

.1. Критика социологических теорий “конфликта поколений”.

.2. Критика теорий разрешения трудовых конфликтов в капиталистическом обществе.

. Социологические аспекты международных конфликтов.

. Роль конфликта в семейно-брачных отношениях.

. Конфликты и преступность в обществе.

Постепенно изучение конфликтов стало принимать практическую направленность. На первый план стал выдвигаться вопрос о средствах и способах урегулирования конфликтов. Начались поиски эффективных методик, с помощью которых можно было бы предупреждать возникновение нежелательных конфликтов, снижать их остроту, приводить конфликтующие стороны к согласию.

Поскольку конфликты всегда связаны со столкновением интересов и взглядов людей, постольку в их зарождении, развитии и урегулировании огромную роль играет психологический фактор, естественно, что в разработку проблем урегулирования конфликтов активно включились психологи. С 60-х г. XX столетия резко возрастает число работ психологов по этой тематике.

Наряду с социологией конфликта появляется новое научное направление - психология конфликта.

Если социология конфликта ориентирована на рассмотрение социальных конфликтов в контексте теоретического анализа общественных отношений, то психология конфликта концентрируется на анализе межличностных и внутриличностных противоречий и на вопросах прикладного характера, связанных с нахождением психологических средств, способствующих разрешению конфликтов [56; 58; 66; 84].

Психология конфликта развивается на базе психологии личности, социальной психологии, психологии общения. Классические экспериментально - психологические исследования группового поведения в конфликтной ситуации провел М. Шериф. На игровых моделях различные варианты действий в конфликте изучались Д. Рапопортом, Р. Дозом, Л. Томпсоном и др. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы К. Томаса, выделившего пять основных типов поведения людей в конфликтной ситуации (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество) и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов. М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруитт, Дж. Симпсон и др. выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта.

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются следующие [13, с. 62-63]:

психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);

социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);

этнологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);

теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);

фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);

поведенческое (А. Басе, А. Бандура, Р. Сире);

социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);

интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

Определенный интерес для нашего исследования представляет концепция человеческой конфликтности, основанная на теории психоанализа З. Фрейда. I Согласно его теории, появление и развитие внутриличностных конфликтов определяется столкновением внутри личности бессознательных психических сил, главной из которых является либидо (сексуальное влечение), и необходимости выжить во враждебной индивидууму социальной среде. Запреты со стороны социальной среды, нанося душевную травму личности, подавляют энергию бессознательных влечений, которые прорываются по обходным путям в виде невротических симптомов. Солидаризируясь с З. Фрейдом, мы считаем важным обратить внимание на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Последователь З. Фрейда швейцарский психолог Карл-Густав Юнг - основатель школы аналитической психологии выдвинул положение о существовании коллективного бессознательного. Предложенная ученым типология характеров личности, во многом объясняющая поведение личности в конфликте, использована в нашем исследовании.

В теории трансактного анализа американского психотерапевта Эрика Берна, который синтезировал идеи психоанализа и интеракционизма (Г. Мида), значимым представляется структура личности, которая включает в себя три компонента состояния: “ребенок” (источник спонтанных эмоций, побуждений и переживаний), “родитель” (тяготение к стереотипам, предрассудкам, поучению) и “взрослый” (рациональное и ситуативное отношение к жизни). В процессе взаимодействия людей осуществляется трансакция. В случае реализации непересекающейся трансакции обеспечиваются бесконфликтные отношения, а в случае возникновения пересекающейся трансакции процесс общения нарушается и может возникнуть конфликт [21; 22; 84].

В отечественной психологической литературе первая попытка систематизации конфликта и его направлений изложена в работе Р. Л. Кричевского и Е. М. Дубовской [9, 1]. Исходя из схемы анализа межличностного конфликта: “организационный контекст - совместная реализуемая деятельность - целеполагание - когнитивные процессы”, учеными выделено четыре направления: организационное, деятельностное, мотивационное, когнитивное. Что касается мотивационного и когнитивного, то в отечественной психологии они являются, несмотря на различия, подходами одного направления, которое можно назвать личностным. Личность в нем рассматривается как центральное звено конфликтного взаимодействия.

Успешность разрешения конфликта зависит как от уровня развития сознания конфликтующих сторон, характера и условий его развития, так и от правильной оценки и выбора путей разрешения.

Следовательно, нам необходимо не только научиться распознавать сущность каждого конкретного конфликта, выявлять и нейтрализовать деструктивную сторону конфликтного взаимодействия и разрешать противоречия, но и научить этому подростков, т. е. сформировать у них опыт конструктивного разрешения конфликтов.

Одним из основных условий этого процесса является знание структурных, функциональных и сущностных характеристик конфликта.

.2 Психологические особенности подросткового возраста

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[12; 429].

Подростковый возраст - это период развития детей от 11-12 до 14-15 лет, (что соответственно приблизительно, среднему школьному возрасту, учащимся 5-7 классов), отличающийся мощным подъемом жизнедеятельности и глубокой перестройкой организма. В это время происходит не только физическое созревание человека, но и интенсивное формирование личности, энергичный рост моральных и интеллектуальных сил. Подростковый возраст называется иначе переходным возрастом, так как он характеризуется переходом от детского состояния к взрослому, от незрелости к зрелости. Подросток - уже не ребенок, но еще и не взрослый человек. Это развитие завершается примерно к 15-16 годам превращением подростка в юношу или девушку[18; 291].

Важно отметить, что к этим годам подросток становится зрелым в половом отношении, но его физическое духовное развитие еще далеко не завершено, физическая и духовная зрелость наступает примерно, на 3-4 года позже.

Стремление ко всему новому, необычному, интерес к технике и к технической новинке, желание быть на «равной ноге» с взрослыми, стремление к активной деятельности,- созерцание не удовлетворяет подростка [4; 61].

Подростковый возраст - это возраст пытливого ума, жадного стремления к познанию, возраст исканий, особенно, если это имеет общественное значение, возраст кипучей деятельности, энергичных движений. Эти качества часто находят свое проявление в весьма неорганизованной форме. Соответствующих указаний и внушение со стороны взрослых и в школе и дома более чем достаточно[12; 301].

В подростковом возрасте начинают складываться и закрепляться черты характера. Разумеется, формирование характера не начинается и не заканчивается в этом возрасте. Известно, что характер формируется и изменяется в течение жизни человека. Еще в дошкольном возрасте намечаются первые контуры будущего характера человека, складываются те или иные привычные способы и формы поведения. С другой стороны, и в старшем школьном возрасте, возрасте ранней юности, продолжается весьма интенсивное формирование характера. Тем не менее, подростковый возраст в отличие от дошкольного и младшего школьного возрастов - это возраст, когда формирование характера приобретает заметное место в общем процессе развития [11; 391].

Одной из наиболее характерных особенностей подростка, связанных с ростом его самосознание, как уже указывалось, является ярко выраженное стремление к самостоятельности, стремление показать свою «взрослость».

Подросток отстаивает свои взгляды и суждения, добиваясь того, чтобы взрослые считались с его мнением. Он считает себя достаточно взрослым, хочет иметь одинаковые с ним права, претендует на то, чтобы окружающие относились к нему как к равному, причем не только на словах, но и на деле.

Подросток имеет некоторые основания считать, что он уже не маленький ребенок. Он чувствует общее нарастание своих сил и энергии, видит, как быстро увеличивается его рост, выносливость замечает появление у себя вторичных половых признаков, словом чувствует себя физически зрелым. Далее подросток отдает себе отчет в том, что его знания, навыки и умения становятся значительно более обширным, кое в чем в этом отношении он начинает превосходить взрослых, в частичности своих родителей. Его технические знания и навыки позволяют ему справляться с теми задачами, которые затрудняют некоторых взрослых (менять электропробки, чинить электроприборы, водопроводные краны и т.д.). Его познания в иностранном языке, а часто и в других науках, также нередко превосходит познания взрослых, во многих вещах и явлениях он может разбираться самостоятельно. Наконец, подросток чувствует, что его участие в жизни взрослых людей становится значительно большим, чем в младшем школьном возрасте - он оказывает значительную помощь родителям, например, пилит и колет дрова, зачастую несет весьма ответственные обязанности в семье (например, по уходу за младшими братьями и сестрами). Значительно повышается участие подростка в общественной жизни - часто он уже комсомолец, староста класса, редактор стенгазеты, активный помощник учителя физики, химии или биологии по подготовке лабораторных опытов, на пришкольном участке[6; 119].

Переоценивая значение своих возросших возможностей, подростки приходят к убеждению, что они в сущности уже ничем (или почти ничем) не отличаются от взрослых людей.

Отсюда стремление подростков к самостоятельности и известной «независимости», отсюда - их болезненное самолюбие и обидчивость, острая реакция на попытки взрослых недооценивать их права и интересы. Полезное и хорошее, вообще говоря, стремление к самостоятельности часто осложняется у подростков в силу повышенной чувствительности к оценке личности и поведения взрослыми и может принять, если это взрослыми не учитывается, отрицательные формы сопротивления чужому влиянию, непризнание авторитета взрослых, игнорирование предъявляемых к ним требований [21; 291].

Как уже указывалось, определенного и устойчивого представления о себе подростки часто еще не имеют. Этим и объясняется повышенная чувствительность оценке их поступков и результатов деятельности со стороны старших, к своим успехам и неудачам. Они склонны преувеличивать значение временных неудач и случайных успехов, отдельных похвал или отрицательных отзывов, расценивая их как веские показатели, своего рода «индикаторы» положительных или отрицательных качеств своей личности. Поэтому даже отдельные неудачи или отрицательных оценки со стороны окружающих могут вызвать у подростка неуверенность в своих силах, робость и застенчивость, представление о собственной неполноценности.

Равным образом и случайный успех, отдельная удача, похвала, одобрение, положительный отзыв могут привести к переоценке своих сил и возможностей, сомнению и самонадеянности и наоборот[19; 189].

Подростков, как уже учитывалось, характеризует общий подъем жизнедеятельности, значительный рост жизненных сил. Для подростков характерна неисчерпаемая жажда деятельности, большая подвижность, стремление активно учувствовать в окружающей жизни, интерес ко всему происходящему вокруг. Подросток не может сидеть без дела, не любит «просто отдыхать». Он постоянно занят чем-то, хочет, что-то узнать, изучить, познать, овладеть тем или иным умением. Если его энергия, активность не находит правильного выхода, то она проявляется в озорстве, шалостях, лихачестве, возня, беготне, а нередко приводит к более тяжелым случаям нарушения дисциплины. Далее следует отметить характерную для подросткового возраста повышенную возбудимость, некоторую неуравновешенность характера, сравнительно частые, быстрые и резкие смены настроений, форм поведения [13; 72].

Смелость и решительность может быстро сменится у подростка робостью, застенчивостью, даже конфузливостью, которые, часто маскируются у него напускной грубостью (резкостью); неуверенность в себе, в своих силах периодически сменяется переоценкой своих сил и наоборот. Подросток то весел, подвижен и жаждет общения, то задумчив и замкнут (что, впрочем, случается реже), то мягок, приветлив, ласков и нежен, то резок непочтителен. Без какой либо серьезной причины он может «сорваться», нагрубить, проявить придирчивость, заносчивость, нетерпимость, без каких - либо внешних поводов, глубокий, активный, действенный интерес к чему либо может временно уступить место вялости, апатии, равнодушию[8; 138].

По - видимому, эти особенности характера подростка во многом определяются той «внутренней ломкой», теми изменениями в его организме и, в частности, в нервной системе, которые связаны с половым созреванием. Например, у подростков часто усиливается деятельность щитовидной железы, гормоны которой повышают возбудимость нервной системы, чем от части можно объяснить повышенную раздражительность, несдержанность подростка. Имеет значение неравномерное кровоснабжения мозга, следствием чего является возбудимость и раздражительность.

Разумеется, большая возбудимость, грубость, упрямство, раздражительность не являются неизбежными спутниками подросткового возраста. В хорошо организованных коллективах, в том числе в семейных, с правильным режимом труда и отдыха, доброжелательными отношениями и твёрдыми требованиями, период полового созревания и связанных с ним изменений в организме подростков проходит безболезненно. Неизбежная внутренняя перестройка организма в этих условиях происходит спокойнее, а её внешние изменения мало заметны и несущественны [22; 58].

Всё сказанное, конечно, не противоречит тому, что для подростка характерна жизнерадостность, бодрость, оптимизм - качества, которые в сочетании с активностью и энергией делают этот возраст столь привлекательным.

Значительное развитие в подростковом возрасте приобретают волевые черты характера. В процессе всё более усложняющейся учебной, трудовой деятельности, под влиянием повышенных требований, предъявляемых подростку, у него развивается способность длительно преследовать сознательно поставленные цели, умение преодолевать препятствия и трудности на этом пути. По сравнению с младшим школьником в регуляции поведения подростка большая роль принадлежит сознанию, большие значения приобретают сознательные волевые усилия, сознательное управление своим поведением, своими эмоциями. Подросток способен не только к отдельным волевым актам, что характеризует младшего школьника, но и к осуществлению связанных единой целью цепи волевых действий, иначе говоря, к волевой деятельности. Младший школьник сравнительно редко ставит перед собой цели и задачи, требующие воли для их осуществления; обычно они ставятся перед ним другими людьми - учителями, родителями. Подросток значительно чаще сам ставит перед собой определенные цели, сам планирует свою деятельность и нередко проявляет значительную настойчивость, выдержку, решительность и даже мужество в процессе достижения этих целей[3; 71].

У подростков нередко можно наблюдать противоречия между высокой и благородной целью и недостойным способом её реализации. В большинстве случаев настойчивость подростков является ещё незрелой, что выражается в неумении достигать поставленной цели, во всех её видах деятельности.

Обобщив изложенный материал можно выделить следующие проблемы подросткового возраста:

 Физиологическая перестройка организма;

 Интенсивное формирование личности;

 Переоценка своих возможностей;

 Рост самосознания;

 Формирование характера;

 Повышенное стремление к самостоятельности и независимости;

 Повышенная чувствительность к оценке личности;

 Преувеличение значения временных неудач и случайных успехов;

 Неисчерпаемая жажда деятельности;

 Повышенная возбудимость, неуравновешенность характера;

 Непостоянство во всех сферах деятельности и т.д.

Важнейшей психолого-педагогической характеристикой подросткового возраста является интенсивное нравственное формирование личности и формирование нравственного сознания.

Подростковый возраст считается более трудным для обучения и воспитания, чем младший и старший возрасты. По-видимому, сам процесс превращения ребенка во взрослого труден, так как связан с овладением морально-этическими нормами поведения. В подростковом возрасте происходит не только физическое созревание, но и заметное созревание личности, которое осуществляется под влиянием окружающей действительности, в процессе учебно-воспитательной работы школы. Кроме того, в этот период формируется мировоззрение, нравственные убеждения, принципы и идеалы, система оценочных суждений, которыми подросток начинает руководствоваться в своем поведении, одним из самых важных моментов в развитии личности подростка является формирование у него самосознания, потребности осознавать себя как личность.

Эмоционально окрашенное стремление подростка принимать активное участие в жизни коллектива имеет для него огромное значение. Приобретаемый опыт коллективных взаимоотношений прямо сказывается на развитии его личности. Для подростка очень важно мнение коллектива сверстников, оценка коллективом его поведения [9, 135].

Следует отметить, что личность развивается, параллельно в разных референтных группах, конкурирующих по своей значимости для него. Успешная интеграция в одной из них (например, в школьном драматическом кружке или в гетерогенной по признаку пола диаде на стадии первой влюбленности) может сопровождаться дезинтеграцией в другой, в которой подросток до этого без затруднений прошел фазу адаптации. Индивидуально-психологические качества, ценимые в одной группе, отвергаются в другой, где доминируют иная деятельность и иные ценностные ориентации, блокирующие возможность успешного интегрирования в ней.

Все вышесказанное, на наш взгляд, дает основания полагать, что возрастные психолого-педагогические особенности подростка такие, как импульсивность, вспыльчивость, критическое отношение к взрослым, чувствительность к критике, ранимость, восприимчивость к вредным влияниям, избирательность в дружбе и т. д. играют важную роль в процессе разрешения конфликтов. И именно это будет отличительным фактором конфликтов в подростковых группах от конфликтов вообще. Важно подчеркнуть индивидуальные особенности ученика, не задеть его самолюбия, иначе педагог может потерять доверие ребенка и конструктивно урегулировать конфликт будет очень сложно. У регулирующего конфликт педагога нет права на ошибку. Организация здорового, единого, целеустремленного коллектива - важный путь формирования полноценной личности в подростковом возрасте.

Индивидуально - психологические особенности личности, как правило, характеризуются степенью выраженности таких характеристик, как: тревожность, агрессивность, темперамент, интеллект, эмпатические способности, самооценка, уровень притязаний и т. д.

Знание возможной реакции индивида на происходящие события, исходя из его индивидуальных особенностей, может позволить опираясь на положительные черты преодолеть отрицательные, снизив таким образом угрозу возникновения конфликта.

Э. Берн выделяет в структуре человеческой личности три составляющих: Дитя (Д), Родитель (Р) и Взрослый (В).

У каждого человека в процессе общения актуализируется то одна, то другая из этих “частей” его личности в зависимости от ситуации и ее участников. В транзактной модели человеческих отношений возникновение конфликта связывается с тем, что в процессе общения у людей вступают во взаимодействие несоответствующие друг другу “части” их личностей. Это одна из наиболее известных и используемых в практике разрешения конфликтов система, разработанная в транзактном анализе.

Второй характеристикой личности является ее система потребностей, мотивов, интересов, т. е. то, что объясняет причины поведения личности,

помогает понять принимаемые решения, участие или неучастие в конфликте.

Следующей составляющей, которая характеризует поведение личности в конфликте, является внутреннее представление личности о себе, ее “Я - образ” (“Я - концепция”).

Суть данной концепции, применительно к конфликтологии наиболее полно раскрыла О. Н. Громова. Она по ее мнению, состоит в осознании каждым человеком своей индивидуальности, неповторимости, своего “Я”, того, каким индивид видит себя в прошлом, настоящем и будущем [50].

Стабильность “Я - образа” является предпосылкой последовательности и устойчивости поведения человека. Индивид стремится к установлению и постоянному поддержанию определенного набора свойств, характеризующих, то, как он думает, его сущность. В соответствии с набором этих представлений индивид строит свои отношения с окружающими, делает самооценку и дает оценку другим людям. В ряде случаев люди могу игнорировать объективную информацию, если она не соответствует их представлениям, и соглашаться с ошибочными или даже ложными данными, если они соответствуют “Я - образу”.

Например, если индивид объективно оценивает свои способности и в процессе работы допустил неточность или ошибку, то при обнаружении этой ошибки он правильно отреагирует (при прочих равных условиях) и воспримет замечание. При завышенной самооценке замечание будет воспринято либо как оскорбление, либо не будет услышано. При заниженной самооценке будут долгие переживания, вплоть до отказа работать дальше над полученным заданием. Кратко остановимся на составляющих этой концепции, отмеченных О. Н. Громовой.

Я - реальное - это я в настоящем, оно является синтезом установок самовосприятия и самоотношения. Этот элемент отражает меру принятия себя в настоящем, степень самоуважения или неуважения себя.

Я - идеальное - некоторая совокупность качеств и характеристик, которые индивид хотел бы видеть у себя, Я - идеальное может подменять Я-

реальное, тогда человек живет иллюзией самолюбования, самовлюбленности, общаться с ним крайне сложно, его надо все время хвалить, возражения против он не слышит. Противоречие между реальным и идеальным - Я составляет одно из важных условий саморазвития личности.

Я - конструктивное - наше видение своего будущего, оно трансформирует элементы нашего идеального Я в цель деятельности: выучить иностранный язык, чтобы в будущем быть конкурентоспособным на рынке труда, получить интересную работу.

Каждое из этих “Я” включает в себя несколько составляющих.

Я - физическое фиксирует общее представление о телесных параметрах личности, ее привлекательности. Оно распространяется на наши вещи, дом, жилище и т. д.

Я - социальное - это отношение к себе в настоящем с точки зрения места в социальных отношениях.

Я - эмоциональное и умственное - насколько мы довольны собой, насколько мы считаем себя умными, развитыми. Сформировавшееся самовосприятие личности лежит в основе взаимоотношений этой личности с окружающими.

В человеческом сознании заложены психологические механизмы защиты своего образа, своего реального “Я”, они необходимы для поддержания психологического равновесия и психологического “комфорта” личности. Вместе с тем эти же механизмы могут затруднить восприятие, например, критические замечания, так как они нарушают единство созданного внутреннего образа - представления о себе.

Неадекватное представление себе создает многие психологические барьеры (общения, игнорирования информации, чужого мнения) и конфликтность поведения. Каждый подросток вырабатывает свои формы защитных механизмов личности, которые действуют иногда на бессознательном уровне (приложение 1).

Существует несколько типов внутригрупповых противоречий. Это противоречия: между возрастающими потенциальными возможностями группы и ее актуальной деятельностью; между растущим стремлением членов группы к самореализации и самоутверждению и, одновременно, усиливающимися тенденциями включения личности в групповую структуру и интеграции ее с группой.

Конструктивное урегулирование противоречий между личностью и группой приводит к развитию группы, дает возможность избежать острого конфликта. Ф. Шамбо, основывающий свой анализ на материалах большого числа исследований психоаналитического толка, считает, что развитие группы есть результат столкновения противоречивых тенденций, периодически возникающих в группе вследствие рассогласования поведения личности (лидера) с ожиданиями, связываемыми последователями с его действиями. Подобное рассогласование приводит группу к дестабилизации и конфликту. Урегулирование конфликта заканчивается наступлением “фазы гармонии”, характеризующейся стабилизацией отношений и оптимистической направленностью межличностного восприятия между личностью (лидером) и другими членами группы.

В отличие от конструктивного деструктивное разрешение противоречий, приводит к острому конфликту, такое решение конфликта ведет:

большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников. В нашем случае наиболее значимые последствия будут для личности;

неблагополучно развивающийся конфликт может сопровождаться

психологическим и физическим насилием;

конфликт, как трудная ситуация, всегда сопровождается стрессом;

конфликт - это деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала;

конфликт формирует негативный образ другого - образ врага, который способствует формированию негативной установки по отношению к оппоненту;

конфликт может негативно отражаться на индивидуальной и групповой деятельности сторон. Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблемы;

конфликт зачастую отрицательно влияет на развитие личности и группы.

.3 Механизм разрешения конфликтов в подростковой среде

До сих пор нет однозначного ответа специалистов на вопрос о том, что понимать под управлением и разрешением конфликтов. В настоящее время признается, что разрешение конфликта - это, прежде всего, его локализация или устранение, а управление не обязательно означает уменьшение величины конфликта, а скорее связано с его урегулированием и контролем, пресекающим враждебность, агрессию путем достижения взаимоприемлемых соглашений. Понятно, что эти градации, учитывая специфику конкретных конфликтных ситуаций независимо от их масштаба и уровня, достаточно условны.

Подростки учатся разрешать конфликты в процессе общения со взрослыми, особенно - с педагогами. Подражая, они воспроизводят способы разрешения конфликтов без осознания самого конфликта. Занимаясь исследованием данной проблемы, мы неоднократно имели возможность убедиться в рассудительности и находчивости подростков в конфликтной ситуации.

И тем не менее существует необходимость в механизме, с помощью которого можно разрешить если не любой, то многие конфликты. Подготовка подростков к использованию данного механизма, на наш взгляд, должна осуществляется по нескольким направлениям:

. Постоянная и неуклонная ориентация подростков на интересы окружающих.

. Игровая деятельность, инициирующая активную работу учеников по осмыслению взаимоотношений людей, содействует лучшей подготовке подростка к столкновению его интересов с интересами другого человека.

. Беседы о том, что между людьми возникают противоречия потому, что внутренние миры людей непохожи, всегда плодотворен.

Нельзя не признать, что в профессиональной работе педагога проблема конфликта приобретает особую сложность, потому что воспитание уже содержит в себе противоречие, а значит, педагогический конфликт развивается весьма противоречиво.

Обобщение результатов ряда исследований, в том числе и нашего, позволяет определить, что разрешение конфликта это процесс полного или частичного устранения причин, породивших конфликт, либо деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы.

Разрешение конфликта предполагает, что участники полностью снимают существующие между ними противоречия и переводят свои отношения на качественно новый уровень.

Важен вопрос о критериях разрешенности конфликта. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является удовлетворенность сторон его результатами. Отечественный педагог В. М. Афонькова выделила следующие критерии разрешения конфликта:

прекращение противодействия;

устранение травмирующих факторов;

достижение цели одной из конфликтующих сторон;

изменение позиции индивида;

формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

Критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента [12, 258]. Важно, чтобы при урегулировании конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации отношений между участниками, меньше вероятность перерастания конфликта в новое противоборство. Не менее существенной является победа правой стороны. Утверждение истины, победа справедливости благоприятно сказываются на социально-психологическом климате ученического коллектива, эффективности совместной деятельности, служат предупреждением учащимся, которые потенциально могут стремиться достичь сомнительной с правовой или нравственной точки зрения цели с помощью конфликта. Необходимо помнить, что у неправой стороны тоже есть свои интересы. Если их вообще игнорировать, не стремиться переориентировать мотивацию неправого оппонента, то это в дальнейшем чревато новыми конфликтами.

Механизм разрешения любого конфликта складывается, как минимум, из трех блоков. Первый - подготовительный - это диагностика конфликта. Второй - разработка стратегии разрешения, представленная ниже. Третий - непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта - реализация комплекса методов и средств.

По нашему мнению, механизм разрешения конфликтов, должен:

обеспечить стабилизацию и интеграцию внутригрупповых отношений, снизить социальное напряжение;

создать благоприятный социально-психологический климат в ученическом коллективе;

дать базовую подготовку учащимся в оснащении их теоретическими знаниями и практическими умениями конструктивного разрешения конфликтов;

помочь школьникам познать себя, изучить свои интересы, склонности, возможности, потребности и выработать умения управлять своим поведением;

научить обретать, изменять и развивать собственное “Я”;

стимулировать активность и актуализировать потребность учащихся в развитии личностных качеств, начинающихся с “само”, путем включения в общение и основные сферы жизнедеятельности: познания, практической деятельности, отношений, игры и творческой деятельности, физического развития и т. д.;

инициировать педагогов и родителей и направлять их усилия на интеграцию воспитательной деятельности по формированию у учащихся опыта конструктивного урегулирования конфликтов.

Ниже приводится разработанный нами механизм конструктивного разрешения конфликтов.

Первоначальным этапом - основой процесса конструктивного разрешения конфликта в малой подростковой группе является прекращение конфликтного взаимодействия. До тех пор, пока с одной или другой стороны будут предприниматься какие-либо меры по усилению своих позиций или ослаблению позиций оппонента с помощью насилия, речи об урегулировании конфликта идти не может [13, 457].

Именно конфликтное взаимодействие наносит наибольший вред межличностным отношениям, даже очень сильные личности могут не вынести эмоционального напряжения, вызванного конфликтом. Кроме того, продолжительность конфликтного взаимодействия способствует сплочению группы против оппонента, если конфликт происходит между личностью и группой, что вредит полному разрешению конфликта.

На следующем этапе нужно сформировать у ученика готовность к разрешению конфликта.Следует заметить, что подготовка к разрешению конфликтов - процесс длительный. Например, в ходе беседы можно убедить подростка в необходимости разрешить конфликт конструктивно, но следующий конфликт, который возникнет, разрешить будет гораздо сложней. Готовность к конструктивному разрешению конфликта означает наличие у подростков развитых способностей самостоятельно оценивать на основе полученных знаний свои индивидуальные особенности и возможности, уровень собственной конфликтности, степень проявления своих личностных качеств и умение взять на себя ответственность за разрешение конфликта. Для этого, на наш взгляд, и нужен факультативный курс, разработанный в рамках данного исследования.

Состав, внутренние и внешние связи системы формирования готовности к конструктивному разрешению конфликта и иерархию ее элементов отражены в таблице 1.

конфликт подростковый психологический педагогический

Таблица 1

Система формирования готовности подростков к конструктивному разрешению конфликта

|  |  |
| --- | --- |
| Цели | 1. Формирование знаний о конфликте и его последствиях 2. Формирование умений предупреждать и конструктивно разрешать конфликт 3. Формирование опыта по выработке индивидуального стиля поведения в конфликте 4. Закрепление и дальнейшее развитие знаний, умений и опыта поведения в конфликте |
| Содержание | 1. Теоретические основы конфликта и его конструктивного разрешения 2. Организация и осуществление психолого-педагогической помощи учащимся в разрешении конфликтов 3. Методика проведения факультативных занятий по конфликтологии 4. Практическое применение полученных знаний, умений и опыта |
| Методы | 1. Организации и осуществления воспитательной деятельности |
|  | 2. Стимулирования и мотивации конструктивного разрешения конфликтов |
|  | 3. Контроль и самоконтроль в формировании разрешения конфликтов |
| Организационные формы | 1. Личностно ориентированное воспитание |
|  | 2. Индивидуальное воспитание |
|  | 3. Коллективное воспитание |
|  | 4. Самовоспитание |
| Средства | 1. Программы по воспитанию личности |
|  | 2. Теоретическая информация о проблеме конфликта, формах и методах его разрешения |
|  | 3. База данных о практике разрешения и предупреждения конфликтов |
| Контроль | 1. Предварительный |
|  | 2. Текущий |
|  | 3. Итоговый |
| Планируемые результаты | 1. Расширение системы знаний, умений, навыков о конфликте и его разрешении |
|  | 2. Повышение уровня овладения способами бесконфликтных взаимоотношений между учащимися |
|  | 3. Совершенствование личностных качеств учащихся |
|  | 4. Основы самовоспитания и саморегуляции в конфликте |

Как известно, любой педагогический процесс обусловлен четкостью определения его целей. Цель формирования системы готовности учащихся к конструктивному разрешению конфликта заключается:

. В формировании знаний о конфликте и его последствиях: уяснение понятия конфликта, причин возникновения, его сущности и структуры, видов конфликта, его функций, динамики развития, возможных путей выхода из конфликта и его предупреждении.

. В формировании умений конструктивно разрешать и предупреждать конфликт: определять переход общения в предконфликтную или конфликтную стадии; понимать, выслушивать партнера, терпеть инакомыслие, объективно оценивать ситуацию. В формировании опыта по выработке индивидуального стиля поведения в конфликте: анализа реальных конфликтов для установления порядка урегулирования или разрешения; выделения задач и проблем, подлежащих первоначальному разрешению; устранения стереотипов и установок в восприятии и поведении.

. В закреплении и дальнейшем развитии знаний, умений, опыта поведения в конфликте: формировании навыков самоанализа, самоконтроля, самокоррекции поведения; выработке стратегии поведения в конфликте на базе опыта и теоретических знаний.

Подготовка учащихся к конструктивному разрешению конфликта является новым направлением в педагогическом процессе, в связи с чем в рамках нашего исследования возникла необходимость в разработке требований к содержанию конфликтологического образования. Сюда нами отнесены:

. Теоретические основы конфликта и его конструктивного разрешения.

. Организация и осуществление психолого-педагогической помощи учащимся в разрешении конфликтов.

. Методика проведения факультативных занятий по конфликтологии.

. Применение на практике полученных знаний, умений, опыта.

. Основополагающая роль в экспериментальной работе по формированию готовности учащихся к конструктивному разрешению конфликтов в подростковом коллективе была отведена факультативным курсам: “Теоретические основы конфликтологии”, “Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия”, “Теория и практика разрешения конфликта”. В целом предлагаемые нами программы призваны обеспечить:

адекватное понимание конфликта, его структуры, динамики, функций, а также путей выхода из него;

активное усвоение учащимися знаний о конфликте;

освоение методов его конструктивного разрешения;

овладение навыками предупреждения и выхода из конфликтного взаимодействия.

Один из главных вопросов образования “как учить” побудил нас обратиться к категории методов обучения.

При отборе методов воспитания для формирующего эксперимента мы исходили из следующего [14, 5]:

ни один отдельно взятый метод воспитания не может обеспечить необходимых результатов в полном объеме, поскольку каждый из методов позволяет получить лишь специфические результаты воспитания;

ни один из методов воспитания не является универсальным, поэтому эффективных результатов в воспитании можно добиться только при использовании многообразия методов;

наибольшего эффекта можно достичь лишь при использовании взаимодополняющих методов, ориентированных на единую цель, т. е. систем методов.

Если методы воспитания в эксперименте отражали внутреннюю сторону воспитательного процесса, то внешнюю сторону его организации отражали формы воспитания.

В результате подготовки учащихся к разрешению конфликта мы планировали получить:

. Расширение теоретических знаний, умений, навыков о конфликте и его последствиях. Ребенок должен понимать, к чему может привести конфликт, насколько важно его своевременное разрешение, как можно выйти из конфликтной ситуации без сильного ущерба для себя и окружающих. Для этой цели нами и были разработаны факультативные курсы.

. Повышение уровня овладения способами бесконфликтных взаимоотношений. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов является двусторонним процессом и предполагает анализ как своих целей и интересов, так и целей и интересов другой стороны. Если стороны хотят разрешить конфликт, они должны сосредоточиться на интересах, а не на личностных особенностях оппонента [17, 448].

При разрешении конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Оно выражается в отрицательном мнении об оппоненте и в негативных эмоциях по отношению к нему. Учащийся, чтобы приступить к разрешению конфликта, должен научиться смягчать это негативное отношение, снижать интенсивность негативных эмоций, переживаемых по отношению к нему. Среди приемов выделяют такие, как: положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для оппонента, критическое отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение и др.

Одновременно целесообразно позаботиться, чтобы стороны перестали видеть в оппоненте врага, противника. Важно, чтобы они поняли, что проблему, из-за которой возник конфликт, лучше решать сообща, объединив усилия.

Этому способствует, во-первых, критический анализ собственной позиции и действий, выявление и признание ошибок, что снижает негативное восприятие. Во-вторых, необходимо постараться, чтобы стороны поняли интересы друг друга. Понять - не значит принять или оправдать. Однако это расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. В-третьих, целесообразно выделить конструктивное начало в поведении или даже в намерениях оппонента. Не бывает абсолютно плохих или абсолютно хороших людей или социальных групп. В каждом есть что-то положительное, на него и необходимо опереться при урегулировании или разрешении конфликта [13, 136].

Совершенствование личных качеств учащихся предполагает, что ребенок становится терпимее, внимательнее с остальными членами коллектива, менее агрессивным, более последовательным и т. д. Закладываются основы самовоспитания и саморегуляции.

Подготовка подростков к конструктивному разрешению конфликтов - вопрос небыстрый, когда подростки готовы к разрешению конфликта, они могут разрешить или даже урегулировать его сами. В качестве выхода из ситуации, когда существует необходимость в немедленном разрешении конфликта, важно убедить подростка рядом педагогических методов (беседа, диалог, убеждение и т. д.) в целесообразности этого процесса. Только после этого можно начать объективное обсуждение проблемы. Выяснение сути конфликта, умение сторон видеть главное способствуют успешному поиску решения противоречия. Акцентирование внимания на второстепенных вопросах, забота только о своих интересах снижают шансы конструктивного решения проблемы.

Еще одно немаловажное условие - выбор оптимальных стратегий разрешения, соответствующих данным обстоятельствам. Среди них выделяются стратегии:

связанные с оказанием помощи в поиске решения проблемы конфликта;

направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание между ними неконфликтных отношений;

направленные на манипулирование поведением участников конфликта.

Следующим аспектом урегулирования конфликта является разработка правил взаимодействия сторон. Кроме того, педагог должен проследить выполнение достигнутых договоренностей.

Когда стороны объединяют усилия по завершению конфликта, необходим учет статусов (положения в ученическом коллективе) оппонентов. Участники конфликта должны осознавать пределы уступок, которые может себе позволить другая сторона. Радикальные требования могут спровоцировать другую сторону на возврат к конфликтному противоборству. Педагог должен обратить на это особое внимание.

Следует учитывать две основные группы проблем, которые могут возникнуть у педагога. Первая заключается в том, что разрешение конфликта требует значительного времени. Конфликт же находится в постоянной динамике и иногда развивается быстрее, чем мы могли бы предположить. Второе - педагог должен быть компетентным в вопросах урегулирования и разрешения конфликтов и иметь авторитет у всех участников конфликта.

Успешность завершения конфликтов зависит и от того, как педагог и конфликтующие стороны учитывают факторы, оказывающие влияние на этот процесс. К ним относятся:

наличие времени для обсуждения проблемы, выяснения позиций и интересов, выработки решений. Сокращение времени вдвое от имеющегося в распоряжении для достижения согласия ведет к повышению вероятности выбора альтернативы, отличающейся большей агрессивностью;

участие в завершении конфликта нейтральных лиц (третьей стороны), которые помогают оппонентам решить проблему. Ряд исследований (В. Корнелиус, Ш. Фэйр, Д. Моисеев, Ю. Мягков, С. Прошанов, А.. Шипилов) подтверждает положительное влияние педагогов, в качестве посредников, на урегулирование конфликтов;

стороны приступают к разрешению конфликта своевременно на ранних стадиях его развития. Логика проста: меньше противодействия - меньше ущерба - меньше обиды и претензий - больше возможностей для того, чтобы договориться;

высокий уровень общей культуры оппонентов;

единство ценностей;

опыт;

хорошие отношения с оппонентами до конфликта.

Чтобы конструктивно урегулировать конфликт, нужно научиться им управлять.

Управление конфликтом, по нашему мнению, есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.

Управление конфликтом - это перевод его в рациональное русло деятельности подростков, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс. Управление конфликтами включает в себя:

прогнозирование конфликтов;

предупреждение одной и вместе с тем стимулирование другой стороны;

прекращение и подавление конфликтов;

регулирование и урегулирование.

Каждый из названных видов действий представляет собою акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие [6, 89].

Всю совокупность психолого-педагогических методов, обеспечивающих протекание механизма разрешения конфликтов, целесообразно разделить на две группы. Первую, включающую в себя все виды борьбы, преследующую цель достижения победы одной стороны над другой, условно назовем группой “негативных” методов. Термин “негативные” методы в данном контексте обоснован ожидаемым конечным результатом завершения конфликта: разрушением единства конфликтующих сторон как базового отношения. Вторую группу назовем позитивными методами, поскольку при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи (единства) между сторонами конфликта. Это, в первую очередь, разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества.

Различие негативных и позитивных методов условно. В практической деятельности по управлению конфликтами эти методы нередко дополняют друг друга.

Принимая во внимание все вышеизложенное, отметим, что для конструктивного разрешения или урегулирования конфликта в малой подростковой группе, в первую очередь, необходимы высокий уровень психолого-педагогической компетентности регулирующего этот процесс педагога и готовность учащихся к разрешению конфликта. Это во многом определяет исход конфликта.

Характеристика системы слагаемых элементов механизма, определение их функций и необходимых интегральных и ключевых воспитательных операций, с помощью которых эти функции реализуются, дает возможность увидеть целостную структуру процесса формирования опыта конструктивного разрешения конфликтов у подростков.

Психологический климат является одной из важных составляющих не только механизма разрешения конфликта, но и процесса формирования у учащихся опыта конструктивного разрешения конфликтов, поскольку влияет на самочувствие всех членов коллектива, проявление своего “Я” и развитие личности. Основными функциями данного слагаемого является обеспечение защищенности, психологической свободы, инициативности каждого члена коллектива, создание мажорности, работоспособности и мобильности коллектива и каждого его члена в отдельности. Главные операции - личный контакт, положительное подкрепление позволяет вызвать у подростков удовлетворение и закрепить у них позитивное отношение к ценностям. Одна из конечных целей положительного подкрепления - закрепление психологических новообразований личности - реализуется путем использования педагогом различных способов: признания достоинств учащегося, поощрения, предоставления новых прав, возложения новых обязанностей и т. п.

Выделим этапы совместной деятельности педагога с ребенком: диагностический, (предполагающий обнаружение проблем ребенка, осознание им их значимости и желание разрешить) поисковый, (в котором определяются поиск причин и способы решения проблемы) проектировочный, (целью которого является планирование продвижения к разрешению проблемы) деятельностный, (взаимодополняющие действия воспитателя и воспитанника) рефлексивный, (анализ совместной деятельности по решению проблемы, обсуждение полученных результатов, способов разрешения проблемы).

Технологическая сторона педагогической поддержки включает несколько обязательных механизмов, использование которых обеспечивает успешность и эффективность воспитательного процесса в целом. Выделим наиболее значимые их них:

а) безусловная вера педагога-наставника в успех и передача этой установки каждому воспитаннику;

б) способность воспитателя к рефлексии совместного общения и деятельности и обучение ей школьников;

в) умение организовать жизнь каждой личности и жизнь коллектива в этом сообществе, построить комфортные межличностные отношения между всеми участниками воспитательного процесса.

Успешность решения этих задач возможна при соблюдении следующих условий:

. Согласие ребенка на помощь и поддержку.

. Приоритет ребенка в решении собственных проблем. Воспитатель лишь создает для этого условия, помогая осознать суть проблемы, предлагая свою помощь в поисках ее решения или оказывая косвенное влияние на самостоятельные действия учащегося.

. Совместность, сотрудничество, содействие воспитателя и воспитанника.

. Соблюдение принципа конфиденциальности. Для доверительного общения с детьми это крайне важно, особенно при проведении личных бесед, консультаций, диагностических методик. Только при полном доверии к воспитателю помощь будет принята ребенком и, возможно, станет импульсом к активной внутренней работе.

. Доброжелательность и безоценочность. Всякая оценка того или иного шага, поступка учащегося может быть воспринята им как неприятие, критика и привести к закрытости.

. Защита прав и интересов ребенка на всем пространстве его жизни.

Воспитатель, как адвокат, держит сторону ребенка, помня, что ребенок более, чем взрослый имеет право на ошибку. Наставник, осуществляющий поддержку, - это защитник интересов учащихся [39, 46].

Целенаправленно позитивно влияющей на процесс разрешения и урегулирования конфликтов является воспитывающая среда, которая выделена нами как слагаемое механизма урегулирования и разрешения конфликта в малой подростковой группе. Воспитывающая среда, по мнению П. И. Пидкасистого, “в отличие от формирующей - это совокупность окружающих ребенка обстоятельств, социально ценностных, влияющих на его личностное развитие и содействующих его вхождению в современную культуру” [14, 301]. В данном определении выражена одна из главных функций воспитывающей среды - позитивное влияние на процесс развития личности и содействие вхождению личности в современную культуру. Наставник, создавая воспитывающую среду, выполняет следующие педагогические операции: придание педагогической интерпретации природным и социальным факторам с помощью различных педагогических приемов конструирование специальных воспитывающих ситуаций на примере природной и социальной среды.

Выводы по первой главе

Анализ социологической, философской, психологической и педагогической литературы по проблеме конфликта показал, что наибольшее количество исследований принадлежит представителям зарубежной социологии и психологии. Интерес отечественных ученых к проблеме конфликта возрос лишь в последнее десятилетие. Лидирующее положение в изучении конфликта занимают психология, социология и политология. Однако относительно небольшое количество работ в данном направлении свидетельствует, что в отечественной науке эта проблема исследована недостаточно. Еще не установился единый подход к определению сущности понятия конфликт и его структуре, механизму и условиям управления, предупреждения, разрешения. Наблюдается многовариативность в подходе к исследуемой проблеме как со стороны зарубежных, так и отечественных ученых. Создаются основы науки о закономерностях возникновения, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования-конфликтологии.

# Конфликт (от лат. столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, имений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая в себя либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения их в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Конфликтная ситуация, таким образом, содержит субъектов возможного конфликта и его объект. Однако чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, то конфликт из потенциального переходит в актуальный.

Конфликт рассматривается нами как:

один из видов социального взаимодействия, отличающийся наличием отрицательных эмоций и деятельностью более примитивных пластов психики;

сложное комплексное явление, имеющее вторичные социально-психологические аспекты;

результат сопротивления существующим в обществе отношениям господства и подчинения;

результат столкновения противоборствующих тенденций деятельностного, поведенческого, характерологического, мотивационно-потребностного, целевого, эмоционально-волевого и личностного аспектов взаимодействия;

реакция человека на препятствия к достижению целей, на поведение другого, не соответствующее ожиданиям, на несовместимость характеров, культурных основ поведения и потребностей;

эскалацию каждодневного соперничества и противостояния в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие;

столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, точек зрения в сознании отдельно взятого индивида;

в межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное, с острыми эмоциональными переживаниями.

До сих пор нет однозначного ответа специалистов на вопрос о том, что понимать под управлением и разрешением конфликтов. В настоящее время признается, что разрешение конфликта - это, прежде всего, его локализация или устранение, а управление не обязательно означает уменьшение величины конфликта, а скорее связано с его урегулированием и контролем, пресекающим враждебность, агрессию путем достижения взаимоприемлемых соглашений. Понятно, что эти градации, учитывая специфику конкретных конфликтных ситуаций независимо от их масштаба и уровня, достаточно условны.

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

Подростки учатся разрешать конфликты в процессе общения со взрослыми, особенно - с педагогами. Подражая, они воспроизводят способы разрешения конфликтов без осознания самого конфликта. Занимаясь исследованием данной проблемы, мы неоднократно имели возможность убедиться в рассудительности и находчивости подростков в конфликтной ситуации.

Механизм урегулирования конфликта в подростковой группе включает в себя:

прекращение конфликтного взаимодействия;

готовность к разрешению конфликта;

объективное обсуждение проблемы;

выбор оптимальной стратегии поведения;

разработку правил послеконфликтного взаимодействия.

Глава II. Опытно-экспериментальная работа по изучению подростковых конфликтов

.1 Диагностика уровня конфликтности учащихся подросткового возраста

В нашем исследовании принимали участие учащиеся из 9 Б и 9 В класса МБОУ СОШ № 2, г. Михайловка, они были протестированы по следующим методикам:

Опросник А. Басса - А. Дарки для диагностики состояния агрессии (адаптация А.К. Осницкого). Авторы данной методики понимают под агрессивностью свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъект-субъектных отношений. Как всякое свойство, агрессивность имеет различную степень выраженности: от почти полного ее отсутствия до максимального развития. Каждая личность обладает определенной степенью агрессивности. Чрезмерное ее развитие определяет облик личности, которая может стать конфликтной, жестокой, поведение ее принимает социально неодобряемые формы. Определив уровень таких деструктивных тенденций, которые сопряжены с эмоциональными переживаниями, гневом, враждебностью, можно с большой степенью вероятности прогнозировать проявление агрессии. Это понимание агрессии положили в основу своей методики А. Басс и А. Дарки. При этом они разделяли агрессию и враждебность, которую понимали как реакцию, развивающую негативные оценки людей и событий.

Исходя из положений теоретической части данной методики, все агрессивные проявления подразделяются на два основных типа:

мотивационная агрессия, или агрессия как самоценность;

инструментальная агрессия, как средство (подразумевая при этом, что и та и другая могут проявляться как под контролем сознания, так и вне его и сопряжены с эмоциональными переживаниями: гнев, враждебность).

В большей степени значимы проявления мотивационной агрессии как прямое проявление реализации присущих личности деструктивных тенденций. Определив уровень таких тенденций, можно с большой степенью вероятности прогнозировать возможность проявления открытой мотивационной агрессии. Опросник Басса - Дарки и является одной из таких диагностических процедур. Создавая опросник, А. Басс и А. Дарки решили учесть различные формы агрессивных реакций. А. Басс, отдавая предпочтение бихевиоральному аспекту гипотезы «фрустрации - агрессии», предлагал разграничивать две реакции: реакцию, проявляющуюся «внешне», активно по отношению к конкретным лицам, которую он определил термином «агрессия», и реакцию, состоящую в том, что личность занимает в общем негативную, недоверчивую позицию по отношению к окружающим, - такая реакция определяется А. Бассом как «враждебность».

А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

1. Физическая агрессия - использование физической силы против другого лица.

2. Косвенная - агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.

. Раздражение - готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

. Негативизм - оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

. Обида - зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.

. Подозрительность - в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

. Вербальная агрессия - выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).

. Чувство вины - выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет» см. приложение 1.

Физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение и вербальная агрессия вместе образуют суммарных индекс агрессивных реакций; а обида и подозрительность - индекс враждебности.

При составлении опросника А. Басса и А. Дарки пользовались следующими принципами:

. Вопрос может относиться только к одной форме агрессии.

. Вопросы были сформулированы таким образом, чтобы в наибольшей степени ослабить влияние общественного одобрения или неодобрения.

Методика Басса - Дарки позволяет определить типичные для испытуемых формы агрессивного поведения. Применяя данную методику, можно убедиться в том, что у различных категорий подростков агрессия имеет различные качественные и количественные характеристики. Вместе с тем эта методика позволяет получать данные о готовности подростков действовать в определенном направлении. Кроме того, результаты применения данной методики позволяют сделать некоторые выводы о содержании мотивационной сферы ребенка, так как выбор способов с реально действующими смыслообразующими мотивами.

Опросник Басса - Дарки является наиболее приемлемым инструментом для измерения агрессии у подростков с девиантными формами поведения.

Методика социально-психологической диагностики конфликтов К. Томаса. Тест предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека. В своем подходе К. Томас делает акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. На ранних стадиях - изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов», этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешить. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии.

В последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно вызвано, по меньшей мере, двумя обстоятельствами: во-первых, осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, а во-вторых, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Поэтому акценты должны быть смещены с элиминирования конфликтов на управление ими. В соответствии с этим необходимо сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, каким образом можно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения применяется двухмерная модель регулирования конфликтов. Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно выделяются следующие способы регулирования конфликтов:

Соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление, означающее, напротив, принесение в жертву собственных интересов.

Компромисс.

Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Предполагается, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает либо проигрывают оба, так как идут на уступки. И только при сотрудничестве обе стороны оказываются в выигрыше.

В опроснике каждый из пяти перечисленных вариантов описывается двенадцатью суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. Опросник состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар см. приложение 2. Чтобы определить, к какому типу склоняется испытуемый, ему предлагается, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний, выбрать то из них, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

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

Тест можно использовать при групповых обследованиях и индивидуально.

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

Выбранные методики валидны, стандартизированы, являются классическими методиками изучения агрессивных тенденций, соответствуют возрастным нормам и задачам исследования.

На первом этапе исследования мы выявляли общий уровень агрессивности и конфликтности, а также выявлялись конкретные виды агрессивных тенденций, вызывающие конфликты по методике А. Басса - А. Дарки. Результаты представлены в таблице 1 и диаграммах № 1, 2.

Таблица 1

Исследование уровня конфликтности старших школьников 9 «А» класса по методике А. Баса - А. Дарки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Код | Физичес кая агрессия | Косвенная агрессия | Раздражи тельность | Негати визм | Обида | Подозри- тельность | Вербаль ная агрессия | Чувство вины | Индекс враждеб ности | Индекс агрессив ности |
| 1 | Б.А | 3 | 6 | 8 | 2 | 4 | 7 | 10 | 4 | 11 | 21 |
| 2 | Б.А | 5 | 7 | 4 | 1 | 2 | 4 | 9 | 7 | 6 | 18 |
| 3 | Б.К | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 9 | 4 | 8 | 16 |
| 4 | Б.О | 6 | 1 | 6 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 7 | 17 |
| 5 | В.О | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 9 |
| 6 | В.М | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 5 | 6 | 6 | 9 | 15 |
| 7 | Г.Д | 7 | 5 | 6 | 1 | 6 | 4 | 7 | 5 | 10 | 20 |
| 8 | Г.Д | 8 | 6 | 6 | 2 | 3 | 4 | 8 | 6 | 7 | 22 |
| 9 | Г.О | 8 | 5 | 5 | 4 | 3 | 7 | 6 | 3 | 10 | 19 |
| 10 | Г.А | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 7 | 6 | 7 | 14 |
| 11 | Е.С | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 7 | 5 | 8 | 14 |
| 12 | К.Ю | 2 | 6 | 7 | 3 | 1 | 7 | 8 | 6 | 8 | 17 |
| 13 | К.Л | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 6 | 3 | 8 | 11 |
| 14 | Л.Н | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 4 | 8 | 6 | 7 | 16 |
| 15 | М.Н | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 7 | 8 |
| 16 | Н.Н | 3 | 3 | 3 | 2 | 7 | 4 | 8 | 6 | 12 | 14 |
| 17 | Н.А | 11 | 4 | 4 | 2 | 3 | 8 | 5 | 7 | 11 | 20 |
| 18 | Н.Д | 8 | 4 | 8 | 1 | 5 | 5 | 7 | 7 | 10 | 23 |
| 19 | П.И | 9 | 2 | 7 | 2 | 7 | 2 | 6 | 4 | 9 | 22 |
| 20 | С.С | 7 | 5 | 8 | 4 | 3 | 6 | 8 | 4 | 9 | 23 |
| 21 | С.М | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 6 | 8 | 4 | 10 | 17 |
| 22 | С.А | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 11 | 8 | 9 | 21 |
| 23 | С.С | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 10 | 15 |
| 24 | Т.К | 7 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 | 11 | 2 | 10 | 24 |
| 25 | Т.Т | 6 | 2 | 6 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9 | 18 |
| 26 | Т.Д | 8 | 5 | 6 | 2 | 3 | 8 | 5 | 7 | 11 | 19 |
| 27 | Т.А | 4 | 2 | 6 | 2 | 4 | 6 | 8 | 7 | 10 | 18 |
| 28 | У.К | 6 | 5 | 6 | 2 | 5 | 4 | 6 | 9 | 9 | 18 |
| 29 | Ф.Д | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 7 | 4 | 9 | 14 |
| 30 | Ф.В | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 7 | 4 | 8 | 16 |
| Среднее | 4,9 | 4,5 | 5,2 | 2,4 | 3,8 | 4,9 | 7,1 | 5,3 | 8,8 | 17,3 |

По результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается высокий уровень вербальной агрессии. Вербальная агрессия - выражение негативных чувств, как через форму, так и через содержание словесных ответов. Дети, вступая в конфликт, ругаются, скандалят, обзываются, т.е. выражают свою агрессию через слова. Скорее всего, это происходит из - за того, что подростки в силу своего возраста часто бывают слишком возбуждены и вследствие этого раздражительны.

Еще одной ярко выраженной тенденцией у подростков является высокая раздражимость. Раздражительность - готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости. Подростковый возраст характеризуется повышенной возбудимостью, неустойчивостью эмоций и поведения, подростки плохо контролируют себя, эмоциональны и нестабильны. В основе этого лежит физиологическая перестройка всего организма.

Однако следует отметить, что подростковый возраст также сензитивен для развития эмпатии - способности сопереживать, сочувствовать, и рефлексии - способности понимать и осознавать собственное состояние, чувства, эмоции. Поэтому проявляемая агрессия не может не вызывать чувство вины, которое является одной из выраженных особенностей подростков.

Поиски друга, неуверенность в себе и окружающих, неустойчивость характера приводят к развитию подозрительности - недоверии и осторожности по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

В результате у подростков повышается физическая и косвенная агрессия, то есть они часто выражают агрессию на других людей окольными путями в виде сплетен, злобных шуток. Также в их поведении присутствуют не направленные порывы ярости - взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топании ногами, битье кулаками по столу и т.д. Эти взрывы характеризуются не направленностью и неупорядоченностью, однако, в некоторых случаях они могут переходить и в физическую агрессию - использовании физической силы против другого лица.

Наименее представлен у подростков негативизм и обида, значит можно сделать вывод, что дети позитивно относятся к окружающим.

Методика позволяет определить общий уровень агрессивности и враждебности, путем подсчет соответствующих индексов.

По данным исследования видно, что у подростков наиболее выражена агрессивность, т.е. дети не владеют адекватными способами поведения, это внутреннее состояние неумения контролировать свои эмоции, а не отрицательное отношение к миру. Таким образом, по результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается достаточно высокий уровень агрессивности, который и служит причиной возникновения конфликтов. Наиболее часто конфликты возникают вследствие того, что дети подросткового возраста раздражительны и часто проявляют вербальную агрессию, что приводит к неконтролируемым вспышкам гнева и может доходить до физической агрессии. Практически не выражены в поведение такие виды агрессивного поведения как обида и негативизм.

Далее исследовались стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях по методике К. Томаса. Результаты представлены в таблице 2 и диаграммах № 3, 4.

Таблица № 2

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях у испытуемых по К. Томасу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Код | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях | Преобладающая стратегия |
|  |  | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |  |
| 1 | Б.А | 4 | 5 | 5 | 7 | 1 | избегание |
| 2 | Б.А | 6 | 7 | 8 | 2 | 4 | компромисс |
| 3 | Б.К. | 8 | 4 | 5 | 6 | 7 | соперничество |
| 4 | Б.О | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | сотрудничество |
| 5 | В.О | 2 | 3 | 7 | 10 | 8 | избегание |
| 6 | В.М | 8 | 9 | 4 | 6 | 3 | сотрудничество |
| 7 | Г.Д | 6 | 6 | 3 | 7 | 8 | приспособление |
| 8 | Г.Д | 9 | 8 | 7 | 2 | 4 | соперничество |
| 9 | Г.О | 8 | 5 | 5 | 6 | 6 | соперничество |
| 10 | Г.А | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | соперничество |
| 11 | Е.С | 8 | 4 | 9 | 3 | 6 | компромисс |
| 12 | К.Ю | 8 | 5 | 7 | 3 | 7 | соперничество |
| 13 | К.Л. | 7 | 6 | 8 | 4 | 5 | компромисс |
| 14 | Л.Н | 7 | 6 | 5 | 4 | 8 | приспособление |
| 15 | М.Н | 4 | 8 | 4 | 6 | 7 | сотрудничество |
| 16 | Н.Н | 3 | 6 | 5 | 11 | 3 | избегание |
| 17 | Н.А | 8 | 4 | 9 | 2 | 7 | компромисс |
| 18 | Н.Д | 7 | 9 | 7 | 3 | 5 | сотрудничество |
| 19 | П.И | 8 | 5 | 5 | 9 | 3 | избегание |
| 20 | С.С | 5 | 7 | 6 | 4 | 8 | избегание |
| 21 | С.М | 7 | 4 | 8 | 4 | 7 | компромисс |
| 22 | С.А | 4 | 9 | 5 | 5 | 7 | сотрудничество |
| 23 | С.С | 7 | 9 | 4 | 5 | 5 | сотрудничество |
| 24 | Т.К | 7 | 5 | 7 | 3 | 8 | приспособление |
| 25 | Т.Т | 10 | 6 | 3 | 3 | 8 | соперничество |
| 26 | Т.Д | 10 | 6 | 3 | 5 | 5 | соперничество |
| 27 | Т.А | 3 | 6 | 7 | 10 | 5 | избегание |
| 28 | У.К | 7 | 5 | 4 | 6 | 8 | приспособление |
| 29 | Ф.Д | 2 | 9 | 4 | 7 | 7 | сотрудничество |
| 30 | Ф.В | 9 | 7 | 4 | 3 | 7 | соперничество |
|   | Среднее | 6,5 | 6,2 | 5,6 | 5,5 | 5,9 |  |

Наиболее представлены две противоположные стратегии - соперничество и сотрудничество. Соперничество (конкуренция) - стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Наличие противоположных тенденций в поведении говорит о том, что подростки, скорее всего, не владеют адекватными способами поведения и не умеют выражать собственные чувства, что и приводит к возникновению конфликтов, а глубокого отрицательного отношения к окружающему миру у них нет.

Таким образом, можно сделать вывод, что у подростков наблюдается неустойчивое поведение, они часто мечутся, то есть поведение в подростковом возрасте неоднозначное.

Представленная диаграмма свидетельствует о том, что 27% подростков предпочитают стратегию соперничества.

Они стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Около 23% готовы к сотрудничеству, то есть они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. 20% подростков выбирают избегание или уход, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Около 17% могут пойти на компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Остальные 13% подростков предпочитают стратегию приспособления - принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у подростков наиболее часто представлены стратегии сотрудничества и соперничества, и практически не встречаются стратегии избегания и компромисса.

2.2 Пути решения конфликтных ситуаций

Разработано немало всевозможных рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в ситуациях конфликта, выбора соответствующих стратегий и средств их разрешения, а также управления ими. Также рассматриваются пути решения конфликтных ситуаций, приводятся примеры эффективных психотреннингов, практические рекомендации и методики решения конфликтных ситуаций, основанных на принципах айкидо. Работа посвящена прикладным техникам урегулирования конфликтов, предупреждения их развития, поведению конфликтующих сторон.

Важно рассмотреть как действия самих участников конфликта, так и действия, роль посредника, которым может быть и руководитель.

Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта [12; 384].

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Рассмотрим, прежде всего, поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам. В основу данной модели поведения положены идеи Е.Мелибруды «Я-ты-мы: Психологические возможности улучшения общения». Суть ее состоит в следующем. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений, как противника, так и своих собственных;

открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;

создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;

определение существа конфликта.

Для руководителя также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликтной личности. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам могут быть отнесены следующие:

неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих - и почва для возникновения конфликта готова;

стремление доминировать, во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;

консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление, во что бы то ни стало сказать правду в глаза;

определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель ею применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желаниям выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль приспособления означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или кода вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно, использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Как было отмечено выше, усилия по разрешению конфликта могут прилагать не только непосредственно втянутые в него лица, но и своего рода люди со стороны - посредники. А им иногда удается сделать гораздо больше, чем представителям конфронтующих сторон. Оказывается, для разрешения конфликтной ситуации наличие посредника чрезвычайно важно, скорее всего, в психологическом плане, поскольку позволяет участникам конфликта, несмотря на взаимные уступки «сохранить лицо». Существует зависимость между уступками, делаемыми человеком другим людям, и его представлении о себе как о «сильной личности».

Эффект такой зависимости удается, однако, нейтрализовать, если в процесс разрешения конфликта включается посредник. В этом случае возникает любопытная в психологическом отношении ситуация: при необходимости уступок стороны идут на них, адресуясь не к друг другу, а к третьей стороне. Именно ей как бы делается «одолжение» в ответ на соответствующую просьбу об уступке (обычно в форме совета, рекомендации), но отнюдь не противной стороне. Таким образом, часто психологические шаги противоборствующих сторон, участников конфликта, навстречу посреднику означают не уступку ему, а скорее декларацию готовности сотрудничать с ним (а, следовательно, и с друг другом) в решении общей проблемы, следуя при этом некоторым «правилам игры».

В интересах эффективного функционирования коллектива руководителю не следует втягиваться во всевозможные внутриколлективные конфликты, принимая точку зрения той или другой стороны.

Разумнее всего ему находиться как бы «над схваткой». Однако не в позиции стороннего наблюдателя, что делает организационный процесс неуправляемым, а в качестве лица, заинтересованного в нормализации возникших межличностных осложнений, пытающегося влиять на происходящие процессы.

Для этого весьма подходящей является роль посредника. Кроме того, успешная реализация посреднической функции повысит его психологический авторитет, что немаловажно в повседневной управленческой деятельности.

Пути решения конфликтов

Существует несколько эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: - структурные и межличностные.

Структурные методы.

К структурным методам управления конфликтами относятся: разъяснение требований к работе; формирование координационных и интеграционных механизмов, общеорганизационных целей; использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе.

Это один из лучших методов управления, предотвращающий дисфункциональный конфликт. Нужно разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения. Здесь должны быть упомянуты такие параметры, как уровень результатов, который должен быть достигнут, кто предоставляет и кто получает различную информацию, система полномочий и ответственности, а также чётко определена политика, процедуры и правила. Причем, руководитель уясняет эти вопросы не для себя, а доносит их до подчинённых с тем, чтобы они поняли, чего от них ожидают в той или иной ситуации.

Координационные и интеграционные механизмы.

Это ещё один метод управления конфликтной ситуацией. Один из самых распространённых механизмов - цепь команд. Установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Если два или более подчинённых имеют разногласия по какому-либо вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к общему начальнику, предлагая ему принять решение. Принцип единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчинённый знает, чьи решения он должен исполнять.

Не менее полезны средства интеграции, такие как межфункциональные группы, целевые группы, межотделовские совещания. Например, когда в одной из компаний назрел конфликт между взаимозависимыми подразделениями- отделом сбыта и производственным отделом- то была организована промежуточная служба, координирующая объемы заказов и продаж.

Общеорганизационные комплексные цели.

Эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, отделов или групп. Идея, лежащая в основе этой методики - направить усилия всех участников на достижение общей цели.

Структура системы вознаграждений.

Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтом, оказывая влияние на людей для избежания дисфункциональных последствий. Люди, вносящие свой вклад в достижение общеорганизационных комплексных целей, помогают другим группам организации и стараются подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием или повышением по службе. Не менее важно, чтобы система вознаграждений не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп.

Систематическое скоординированное использование системы вознаграждений для поощрения тех, кто способствует осуществлению общеорганизационных целей, помогает людям понять, как им следует поступать в конфликтной ситуации, чтобы это соответствовало желаниям руководства.

Межличностные стили разрешения конфликтов.

Межличностные методы управления конфликтами - это методы, в которых принимают участие минимум две стороны и каждая из сторон выбирает форму поведения для сохранения своих интересов с учетом дальнейшего возможного взаимодействия с оппонентом. К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;

у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

основной целью является приобретение совместного опыта работы;

стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;

необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Уклонение.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящий реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Сглаживание. При таком стиле человек убежден, что не стоит сердиться, потому что «мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». Такой «сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, апеллируя к потребности в солидарности. Но при этом можно забыть о проблеме, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется, что в конечном итоге рано или поздно приведет к «взрыву».

Принуждение.

В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать не интересуется мнением других, обычно ведет себя агрессивно, для влияния на других пользуется властью путем принуждения. Такой стиль может быть эффективен там, где руководитель имеет большую власть над подчинёнными, но он может подавить инициативу подчинённых, создаёт большую вероятность того, что будет принято неверное решение, так как представлена только одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у более молодого и более образованного персонала.

Компромисс.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы.

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;

удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;

вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого, или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность, что часто даёт возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важной проблеме, может сократить время поиска альтернатив.

Решение проблемы.

Данный стиль - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или, когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;

считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;

осознаете, что, правда, не на вашей стороне;

чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно, использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Персональные методы

Данная группа акцентирует внимание на возможностях руководителя активно противостоять конфликтам, подразумевая под этим следующее:

использование власти, поощрения и наказания непосредственно в отношении участников конфликта;

изменение конфликтной мотивации сотрудников с помощью влияния на их потребности и интересы административными методами;

убеждение участников конфликта;

изменение состава участников конфликта и системы их взаимодействия путем перемещения людей внутри организации, увольнения или побуждения к добровольному уходу;

вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта или арбитра и поиск согласия путем совместных переговоров;

Переговоры

Из всех способов преодоления противоборства сторон переговоры между ними являются наиболее эффективным. Для них характерно то, что стороны пытаются добиться хотя бы части желаемого, пойти на определенные компромиссы. Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;

отсутствие значительного различия в силе у субъектов конфликта;

соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;

участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации см. приложение 3.

Выводы по второй главе

В нашем исследовании принимали участие учащиеся из 9 Б и 9 В класса МБОУ СОШ № 2, г. Михайловка, они были протестированы по следующим методикам:

Опросник А. Басса - А. Дарки для диагностики состояния агрессии (адаптация А.К. Осницкого). Опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет»

Методика Басса - Дарки позволяет определить типичные для испытуемых формы агрессивного поведения. Применяя данную методику, можно убедиться в том, что у различных категорий подростков агрессия имеет различные качественные и количественные характеристики. Вместе с тем эта методика позволяет получать данные о готовности подростков действовать в определенном направлении. Кроме того, результаты применения данной методики позволяют сделать некоторые выводы о содержании мотивационной сферы ребенка, так как выбор способов с реально действующими смыслообразующими мотивами.

## Методика социально-психологической диагностики конфликтов К. Томаса

Тест предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека. В опроснике каждый из пяти перечисленных вариантов описывается двенадцатью суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. Опросник состоит из 60 суждений.

Выбранные методики валидны, стандартизированы, являются классическими методиками изучения агрессивных тенденций, соответствуют возрастным нормам и задачам исследования.

На первом этапе исследования мы выявляли общий уровень агрессивности и конфликтности, а также выявлялись конкретные виды агрессивных тенденций, вызывающие конфликты по методике А. Басса - А. Дарки.

По результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается высокий уровень вербальной агрессии. Вербальная агрессия - выражение негативных чувств, как через форму, так и через содержание словесных ответов. Дети, вступая в конфликт, ругаются, скандалят, обзываются, т.е. выражают свою агрессию через слова.

Результаты исследования указывают на то, что у подростков наиболее выражена агрессивность, т.е. дети не владеют адекватными способами поведения, это внутреннее состояние неумения контролировать свои эмоции, а не отрицательное отношение к миру. Таким образом, по результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается достаточно высокий уровень агрессивности, который и служит причиной возникновения конфликтов. Практически не выражены в поведение такие виды агрессивного поведения как обида и негативизм.

Далее исследовались стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях по методике К. Томаса.

Полученные результаты свидетельствует о том, что 27% подростков предпочитают стратегию соперничества.

Они стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Около 23% готовы к сотрудничеству, то есть они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. 20% подростков выбирают избегание или уход, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Около 17% могут пойти на компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Остальные 13% подростков предпочитают стратегию приспособления - принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у подростков наиболее часто представлены стратегии сотрудничества и соперничества, и практически не встречаются стратегии избегания и компромисса.

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

адекватности восприятия конфликта;

открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем;

создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;

определение существа конфликта.

Разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция.

Существует несколько эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: - структурные и межличностные.

Заключение

В связи с огромной определяющей ролью общения в формировании личности, в нашей науке за последние годы обнаружился интерес к его изучению, который в свою очередь породил большое количество подходов к проблеме общения в области философии, социологии, социальной психологии.

Конфликт является неотъемлемым элементом функционирования любого общества. В современном обществе, в условиях когда ежедневно увеличивается «скорость жизни», когда стрессы знакомы почти любому не понаслышке, когда каждый к чему-то стремится и чего-то боится, проблемы, поставленные конфликтологией - предотвращение, анализ, прекращение конфликтов - стали особенно актуальны.

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

На сегодняшний день проблема, отношения с другими людьми важны и актуальны для человека любого возраста. Однако их значимость усиливается именно в среднем школьном возрасте. По данной тематике из зарубежных авторов выделяются работы А. Гезела, А. Моля, В. Штерна, Э. Шпрангера, Ст. Холла, но с учетом специфических отличий российской культуры для нас наиболее значимы труды отечественных авторов, таких как Р. С. Немов, Л. С. Выготский, К. М. Гуревич, И. С. Кон, Г. С. Абрамов, А. В. Петровский, К. Т. Кузнечикова. Их труды посвящены изучению уровня конфликтности подростков, что и послужило выбором темы исследования: «Психолого-педагогические условия снижения уровня конфликтности на занятиях физической культуры».

Целью нашего исследования было изучить особенности конфликтных отношений подростков и условия его снижения.

Логика работы построена таким образом, что первая глава посвящена теоретическим основам конфликтов и путям их конструктивного разрешения в подростковом возрасте, вторая опытно-экспериментальной работе по изучению подростковых конфликтов.

# Конфликт (от лат. столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, имений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая в себя либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения их в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Конфликтная ситуация, таким образом, содержит субъектов возможного конфликта и его объект. Однако чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, то конфликт из потенциального переходит в актуальный.

Конфликт рассматривается нами как:

один из видов социального взаимодействия, отличающийся наличием отрицательных эмоций и деятельностью более примитивных пластов психики;

сложное комплексное явление, имеющее вторичные социально-психологические аспекты;

результат сопротивления существующим в обществе отношениям господства и подчинения;

результат столкновения противоборствующих тенденций деятельностного, поведенческого, характерологического, мотивационно-потребностного, целевого, эмоционально-волевого и личностного аспектов взаимодействия;

реакция человека на препятствия к достижению целей, на поведение другого, не соответствующее ожиданиям, на несовместимость характеров, культурных основ поведения и потребностей;

в межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное, с острыми эмоциональными переживаниями и д.р.

Подростки учатся разрешать конфликты в процессе общения со взрослыми, особенно - с педагогами. Подражая, они воспроизводят способы разрешения конфликтов без осознания самого конфликта. Занимаясь исследованием данной проблемы, мы неоднократно имели возможность убедиться в рассудительности и находчивости подростков в конфликтной ситуации.

Механизм урегулирования конфликта в подростковой группе включает в себя:

прекращение конфликтного взаимодействия;

готовность к разрешению конфликта;

объективное обсуждение проблемы;

выбор оптимальной стратегии поведения;

разработку правил послеконфликтного взаимодействия.

В нашем исследовании принимали участие учащиеся из 9 Б и 9 В класса МБОУ СОШ № 2, г. Михайловка, они были протестированы по следующим методикам:

Опросник А. Басса - А. Дарки для диагностики состояния агрессии (адаптация А.К. Осницкого).

## Методика социально-психологической диагностики конфликтов К. Томаса

Тест предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека.

По результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается высокий уровень вербальной агрессии. Вербальная агрессия - выражение негативных чувств, как через форму, так и через содержание словесных ответов.

Таким образом, по результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается достаточно высокий уровень агрессивности, который и служит причиной возникновения конфликтов. Практически не выражены в поведение такие виды агрессивного поведения как обида и негативизм.

Полученные результаты свидетельствует о том, что проведенное исследование показало, что у подростков наиболее часто представлены стратегии сотрудничества и соперничества, и практически не встречаются стратегии избегания и компромисса.

Управление конфликтами - это целенаправленное воздействие по устранению (минимизация) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция.

Существует несколько эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: - структурные и межличностные.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации:

Признать существование конфликта

Определить возможность переговоров.

Согласовать процедуру переговоров.

Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта

Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов

Принять согласованное решение.

Реализовать принятое решение на практике.

Проведенная опытно-экспериментальная работа позволяет утверждать, что гипотеза истинна или, во всяком случае, она не противоречит полученным в исследовании фактам.

Список источников и литературы

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. М., 2000.

. Алескандровский Ю.А. Пограничные психические расстройства. М.:Феникс, 2007

. Анастази А. Психологическое тестирование.- М.,: Педагогика, 2001.

. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. - М., 2002

.Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: М.: ЮНИТИ, 2001

. Ахутина Т.В. Нейропсихологический подход к диагностике и коррекции трудностей обучения письму // Современные подходы к диагностике и коррекции речевых расстройств. -СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 2007.

. Байярд Р., Байярд Дж. Ваш беспокойный подросток. - М.: Просвещение, 2006

. Барсукова А. Формирование профессионального самосознания личности: Актуализация генедерного аспекта // Материалы VI региональной научно - конференции "наука - Северо - кавказскому региону". Ставрополь: СевКавГТУ,2002.

. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. -М, 2003

. Бернс Р.С., Кауфман С.Х. Кинетический рисунок семьи: введение в понимание детей через кинетические рисунки семьи. -М.: Смысл, 2008

. Бодина Е. Ащеулов К. Педагогическая ситуация//Воспитание школьников.-2004

. Боев И.В. Пограничная аномальная личность. - Ставрополь, 2004

. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М., 2009

. Божович Л.И. Социальная ситуация и движущие силы развития ребёнка. Тексты.М.,2007

. Божович Л.И. Этапы формирования личности в онтогенезе. 2003

. Борисова Л.Г., Солодова Г.С., Фадеева О.П., Харченко И.И. Неформальный сектор: экономическое поведение детей и взрослых. Новосибирск, 2007

. Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт! Новосибирск., 2003

. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. - М., 2005.

. Братусь Б.С. Аномалии личности. -М.: Мысль, 2005

. Василюк Ф.Е. Психология переживания. М., 2004

. Вассерман Л.И., Дорофеева С.А., Меерсон Я.А. Методы нейропсихологической диагностики. -СПб.: Стройлеспечать, 2008

. Возрастная и педагогическая психология / Под ред. А.В.Петровского. - М.: Просвещение, 2009.

. Воронин Г.Л. Конфликты в школе//Социологические исследования. - 2006. - №3

. Выготский Л.С. Психология. -М.: ЭКСМО-Пресс, 2007.

. Галкина Т.П., Социология управления: от группы к команде: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2008.

. Ганнушкин П.Б. Клиника психопатий, их статика, динамика, систематика., -Н.Новгород: НГМА, 2005

. Гиндикин В.Я. Лексикон малой психиатрии.-М.2006.

. Гинзбург М.Р. Личностное самоопределение как психологическая проблема // Вопросы психологии. 2008. №2

.Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций. -М.: ЧеРо, 2005.

. Глозман Ж.М. и др. Возрастные особенности нейропсихологических расстройств при болезни Паркинсона // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 2004. № 3.

. Глозман Ж.М. Культурно - исторический подход как основа нейропсихологии ХХI века. // Вопросы психологии, 2002, № 4

. Глозман Ж.М. Личность и нарушения общения. -М.: Изд-во МГУ, 2004

. Головаха Е.И. Жизненная перспектива и профориентационное самоопределение молодежи. Киев, 2003

.Головаха Е.И., Кроник А.А. Психологическое время личности. М., 2005

.Кондрашенко В.Т. Девиантное поведение у подростков. - Минск, 2000

.Коэн А. Содержание делинквентной субкультуры // Социология преступности. - М., 2007

37.Краткий словарь современных понятий и терминов. - М., 2005.

.Кречмер Э. Строение тела и характер. - М., 2005.

.Крысько В.Г. Социальная психология. - М., 2008.

.Кэмбелл Р. Как справляться с гневом ребенка. - СПб., 2007.

.Ланцова Л.А., Шурупова М.Ф. Социологическая теория девиантного поведения // Социально-политический журнал. - 2003. - № 4.

.Леонгард К. Акцентуированные личности.- Киев, 2008.

.Личко А.Е. Психопатии и акцентуации у детей и подростков. - Л.,2003.

.Льюис К.С. Христианское поведение // Иностранная литература. 2008. № 5.

. Майсак Н.В. Личностные особенности младшего подростка с девиантным поведением. - диссертация на соискание … - М., 2002.

### 46.Мудрик А.В. Введение в социальную педагогику. - М., 2007.

47.Невский И.А. Учителю о детях с отклонениями в поведении. - М., 2006.

.Нравственность, агрессия, справедливость // Вопросы психологии. 2006, №1-2

.Психологический словарь /Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Сещерякова. - М., 2007.

. Попов М.С. Работа над собой. Пермь 2008

Приложение 1

# Опросник Басса-Дарки

1. Временами не могу справиться с желанием навредить кому-либо.

2. Иногда могу посплетничать о людях, которых не люблю.

. Легко раздражаюсь, но легко и успокаиваюсь.

. Если меня не попросить по-хорошему, просьбу не выполню.

. Не всегда получаю то, что мне положено.

. Знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.

. Если не одобряю поступки других людей, даю им это почувствовать.

. Если случается обмануть кого-либо, испытываю угрызения совести.

. Мне кажется, что я не способен ударить человека.

. Никогда не раздражаюсь настолько, чтобы разбрасывать вещи.

. Всегда снисходителен к чужим недостаткам.

. Когда установленное правило не нравится мне, хочется нарушить его.

. Другие почти всегда умеют использовать благоприятные обстоятельства.

. Меня настораживают люди, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я этого ожидаю.

. Часто бываю не согласен с людьми.

. Иногда на ум приходят мысли, которых я стыжусь.

. Если кто-нибудь ударит меня, я не отвечу ему тем же.

. В раздражении хлопаю дверьми.

. Я более раздражителен, чем кажется со стороны.

. Если кто-то корчит из себя начальника, я поступаю ему наперекор.

. Меня немного огорчает моя судьба.

. Думаю, что многие люди не любят меня.

. Не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.

. Увиливающие от работы должны испытывать чувство вины.

. Кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается на драку.

. Я не способен на грубые шутки.

. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются.

. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все чтобы они не зазнавались.

. Почти каждую неделю вижу кого-нибудь из тех, кто мне не нравится.

. Довольно многие завидуют мне.

. Требую, чтобы люди уважали мои права.

. Меня огорчает, что я мало делаю для своих родителей.

. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.

. От злости иногда бываю мрачным.

. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не огорчаюсь.

. Если кто-то пытается вывести меня из себя, я не обращаю на него внимания.

. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.

. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.

. Даже если злюсь, не прибегаю к сильным выражениям.

. Хочется, чтобы мои грехи были прощены.

. Редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.

. Обижаюсь, когда иногда получается не по-моему.

. Иногда люди раздражают меня своим присутствием.

. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.

. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».

. Если кто-то раздражает меня, готов сказать ему все, что о нем думаю.

. Делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.

. Если разозлюсь, могу ударить кого-нибудь.

. С десяти лет у меня не было вспышек гнева.

. Часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.

. Если бы знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.

. Всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.

. Когда кричат на меня, кричу в ответ.

. Неудачи огорчают меня.

. Дерусь не реже и не чаще других.

. Могу вспомнить случаи, когда был настолько зол, что хватал первую попавшуюся под руку вещь и ломал ее.

. Иногда чувствую, что готов первым начать драку.

. Иногда чувствую, что жизнь со мной поступает несправедливо.

. Раньше думал, что большинство людей говорит правду, но теперь этому не верю.

. Ругаюсь только от злости.

. Когда поступаю неправильно, меня мучает совесть.

. Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.

. Иногда выражаю свой гнев тем, что стучу по столу.

. Бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.

. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.

. Не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.

. Часто думаю, что живу неправильно.

. Знаю людей, которые способны довести меня до драки.

. Не огорчаюсь из-за мелочей.

. Мне редко приходит в голову мысль о том, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

. Часто просто угрожаю людям, не собираясь приводить угрозы в исполнение.

. В последнее время я стал занудой.

. В споре часто повышаю голос.

. Стараюсь скрывать плохое отношение к людям.

. Лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

Обработка результатов и интерпретация

Ответы оцениваются по 8 шкалам.

|  |
| --- |
| 1. Физическая агрессия (k=11): |
| "да" = 1, "нет" = 0 | вопросы: 1, 25, 31, 41, 48, 55, 62, 68 |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 9, 7 |
| 2. Вербальная агрессия(k=8): |
| "да" = 1, "нет" = 0 | вопросы: 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73 |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 33, 66, 74, 75 |
| 3. Косвенная агрессия (k=13): |
| "да" = 1, "нет" = 0 | вопросы: 2, 10, 18, 34, 42, 56, 63 |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 26, 49 |
| 4. Негативизм (k=20): |
| "да"= 1, "нет" = 0 | вопросы: 4,12,20,28, |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 36 |
| 5. Раздражение (k=9): |
| "да"= 1, "нет" = 0 | вопросы: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72 |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 11, 35, 69 |
| 6. Подозрительность (k=11): |
| "да"= 1, "нет" = 0 | вопросы: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59 |
| "нет" = 1, "да" = 0 | вопросы: 33, 66, 74, 75 |
| 7. Обида (k=13): |
| "да"= 1, "нет" = 0 | вопросы: 5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58 |
| 8. Чувство вины (k=11): |
| "да"= 1, "нет" = 0 | вопросы: 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54,61,67 |

Индекс агрессивности включает в себя 1, 2 и 3 шкалу; индекс враждебности включает в себя 6 и 7 шкалу.

Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4, а враждебности - 6-7 ± 3. При этом обращается внимание на возможность достижения определенной величины, показывающей степень проявления агрессивности.

Пользуясь данной методикой, необходимо помнить, что агрессивность, как свойство личности, и агрессия, как акт поведения, могут быть поняты в контексте психологического анализа мотивационно-потребностной сферы личности. Поэтому опрос-ником Басса-Дарки следует пользоваться в совокупности с другими методиками: личностными тестами психических состояний (Кэттелл, Спилберг), проективными методиками (Люшер) и т.д.

Приложение 2

## Методика социально-психологической диагностики конфликтов К. Томаса

. А) Иногда я предоставляю другим возможность 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 согласны.

. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

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

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

. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

. 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.

. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

. А) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-либо возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю все усилия, чтобы добиться своего.

. А) Я твердо стараюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

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

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

. 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.

. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

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

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

. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать болезненной напряженности.

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

Б) Я даю другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

. 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.

. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

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

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

. А) Я пытаюсь отыскать решение, которое находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б) Я отстаиваю свои желания.

. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.

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

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

Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

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

. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

. 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.

Ключ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Противоборство | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Уступчивость |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | А |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | А |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  | А |  |

Обработка данных: Вы пишете в столбиках названия стратегий (можно сокращенно, по первой букве) в следующем порядке:

П(противоборство)

С (сотрудничество)

К (компромисс)

И (избегание)

У (уступчивость)

Приложение 3

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.