

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –**  
филиал Сибирского федерального университета

Педагогики и психологии  
\_\_\_\_\_ факультет  
Психологии развития личности  
\_\_\_\_\_ кафедра

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

44.03.02 Психолого-педагогическое образование



код и наименование направления подготовки, специальности

**ФОРМИРОВАНИЕ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В**  
**КОНФЛИКТЕ В СТАРШЕМ ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ С ПОМОЩЬЮ**  
**РЕФЛЕКСИВНОГО ТРЕНИНГА**

тема

Руководитель

Выпускник

  
\_\_\_\_\_ подпись  
  
\_\_\_\_\_ подпись

О.А. Бенькова

инициалы, фамилия

О.В. Козлова

инициалы, фамилия

Лесосибирск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ЛЕСОСИБИРСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ –  
филиал Сибирского федерального университета**

Педагогики и психологии  
факультет  
Психологии развития личности  
кафедра

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

код и наименование направления подготовки, специальности

ФОРМИРОВАНИЕ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В  
КОНФЛИКТЕ В СТАРШЕМ ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ С ПОМОЩЬЮ  
РЕФЛЕКСИВНОГО ТРЕНИНГА

тема

Работа защищена « 24 » июня 20 17 г. с оценкой « хорошо »

Председатель ГЭК  
Члены ГЭК



подпись

И.О. Логинова

инициалы, фамилия



подпись

Н.В. Басалаева

инициалы, фамилия



подпись

М.М. Темботова

инициалы, фамилия



подпись

С.В. Митросенко

инициалы, фамилия



подпись

М.В. Левчук

инициалы, фамилия

Руководитель



подпись

О.А. Бенькова

инициалы, фамилия

Выпускник



подпись

О.В. Козлова

инициалы, фамилия

Лесосибирск 2017

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте с помощью рефлексивного тренинга» содержит 61 страницу текстового документа, 40 использованных источника, 6 таблиц, 12 рисунков, 1 приложение.

КОНФЛИКТ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, КОНСТРУКТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, СТАРШИЕ ПОДРОСТКИ, РЕФЛЕКСИВНЫЙ ТРЕНИНГ.

Поведение в конфликтах - актуальная проблема для старших подростков. В процессе своего развития, зачастую из-за продолжающегося формирования организма, многие подростки не могут адекватно контролировать свои поведенческие реакции, что может привести к нежелательным результатам. Умение вести себя в конфликте конструктивно очень важно в современном обществе, это не только показатель развития конкретного человека как личности, но и показатель развития общества в целом, поэтому важно помочь подросткам в формировании конструктивных стратегий поведения в конфликте.

Цель работы: изучение в теоретическом и экспериментальном планах стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте и возможностей их формирования с помощью рефлексивного тренинга.

Обобщая результаты исследования, мы выявили необходимость формирования конструктивных стратегий у старших подростков. Для этого нами была разработана и реализована программа рефлексивного тренинга. Анализируя результаты повторной диагностики старших подростков, мы отмечаем факт формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте среди старших подростков. Преобладающей стратегией поведения стала стратегия компромисса, являющаяся конструктивной в решении конфликтных ситуаций. Это свидетельствует об эффективности программы.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические представления о формировании конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков с помощью рефлексивного тренинга.....	9
1.1 Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.....	9
1.2 Психологические особенности старшего подросткового возраста. Специфика проявления стратегий поведения в конфликте в этом возрасте.....	16
1.3 Рефлексивный тренинг и его возможности в формировании конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков.....	25
2 Экспериментальное исследование стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте и возможностей их формирования с помощью рефлексивного тренинга.....	28
2.1 Организация и методы исследования. Анализ полученных результатов...	28
2.2 Программа рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков.....	44
2.3 Сопоставительный анализ результатов первичной и повторной диагностики.....	48
Заключение.....	54
Список использованных источников.....	58
Приложение А .....	62

## ВВЕДЕНИЕ

К. Левин считал, что «огромную роль в жизни людей, в развитии личности, функционировании семьи, школы и любой другой организации, государства, общества и человечества в целом играют конфликты.

Конфликт как социально-психологический феномен – это закономерная и естественная характеристика отношений в социуме. В научной литературе существует большое количество исследований, которые направлены на изучение разных сторон этой проблемы».

Многие ученые считают конфликт острой ситуацией, возникающей в результате противостояния отношений личности и общепринятых норм. Некоторые ученые дают определение конфликта как ситуации взаимодействия людей, либо преследующих взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими конфликтующими сторонами цели, либо стремящихся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы. Подобное противоречие между людьми обязательно характеризуется противоборством: в качестве явления, которое создает очень напряженную психологическую атмосферу в коллективе; в качестве трудноразрешимого противоречия, которое связано с сильными эмоциональными переживаниями; в качестве критической ситуации, то есть такой, где обнаруживается невозможность реализации субъектом внутренних потребностей своей жизни. Кроме того, Б.Ц. Бадмаев – «охарактеризовал конфликт как внутреннюю борьбу, которая вызывает внешние, объективно данные противоречия, как состояние, которое пробуждает неудовлетворение целым комплексом аргументов, как противостояние между потребностями и возможностью их удовлетворить».

Социальное благополучие общества на разных уровнях его организации очень сильно влияет на проявление конфликтности во взаимоотношениях всех его представителей, особенно подростков, которые ищут способы и примеры так называемого «взрослого поведения».

Отсутствие социальных умений и навыков способствует обращению подростка к тем моделям поведения, которые демонстрируют окружающие. Все действия и поступки, совершаемые взрослыми, по большей части рассматриваются и воспринимаются подростками как примеры для подражания.

Относительно возникновения конфликтов именно подростковый возраст является наиболее напряженным. Повышенная проблематичность подростков в большинстве случаев определена особенностями этого возраста и его значением в развитии личности.

Большинство психологов считают, что проявления подростковой конфликтности являются неизбежными, так как попытки личности интегрировать возникающие сексуальные импульсы ведут к внутренним переменам, личностным нарушениям и уменьшению уровня адаптации подростка в социуме. Чтобы уменьшить негативные последствия противостояния сексуальных импульсов и социальных запретов, подростки пытаются применять некоторые механизмы психологической защиты (подавление, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация и сублимация), которые искажают адекватность восприятия какой-либо ситуации, что, в свою очередь, может стать одной из причин возникновения межличностных конфликтов.

Актуальность исследования состоит в том, что в современном обществе ярко проявляется усиление напряженности, агрессивности, конфликтности в поведении подростков. Они часто попадают в неформальные объединения, очень сильно и ярко переживают разрушение прежних стереотипов поведения, изменение ценностных ориентаций, которые и приводят к конфликту. И все же даже после очень серьезных конфликтов крайне важным для каждой личности остается сохранность взаимоотношений, и в этой связи увеличивается актуальность изучения поведенческих установок в конфликте и возможностей их формирования.

Цель выпускной квалификационной работы: изучение в теоретическом и экспериментальном планах стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте и возможностей их формирования с помощью рефлексивного тренинга.

Объект исследования: стратегии поведения в конфликте.

Предмет исследования: стратегии поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте и возможности их формирования с помощью рефлексивного тренинга.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что при помощи программы рефлексивного тренинга можно сформировать конструктивные стратегии поведения в конфликтах у старших подростков.

Поставленная цель была конкретизирована в следующих задачах:

1. Проанализировать литературу по теме исследования, раскрыть содержание понятий «конфликт», «стратегии поведения в конфликте».

2. Описать особенности психического развития в старшем подростковом возрасте, выделить, какие стратегии поведения в конфликте в основном используют старшие подростки.

3. Спланировать и реализовать на практике экспериментальное исследование стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте, проанализировать полученные результаты.

4. Разработать программу рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте.

Методологическая база исследования представлена работами С. Розенцвейга, Р.Х. Килменна, Н.В. Гришиной, К.У. Томаса, Л.С. Выготского.

Методы исследования:

1. Анализ психологической литературы.

2. Эмпирические методы: тестирование:

- Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной;

- Методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга.

3. Методы количественного и качественного анализа.

Экспериментальная база исследования предоставлена МБОУ Потаповской СОШ № 8. Выборка представлена старшими подростками в количестве 46 человек.

Этапы исследования:

I этап (сентябрь 2016 г. – ноябрь 2016 г.) – подбор теоретического материала, обзор литературы.

II этап (декабрь 2016 г.) – изучение и анализ источников по проблеме исследования в архивах и библиотеках г. Лесосибирска, г. Енисейска.

III этап (январь 2017 г. - апрель 2017 г.) – обобщение полученных материалов экспериментального исследования.

IV этап (март 2017 г. - апрель 2017 г.) - анализ полученных результатов экспериментального исследования.

V этап (май 2017 г.) - оформление выпускной квалификационной работы.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы состоит в том, что получены экспериментальные данные по проблеме стратегий поведения в конфликте у старших подростков и составлена программа рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте.

Структура и объем работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников (40 наименований) и приложения (1 приложение). Общий объем работы 61 страница.



# Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ФОРМИРОВАНИИ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ С ПОМОЩЬЮ РЕФЛЕКСИВНОГО ТРЕНИНГА

## **1.1 Содержание понятия «конфликт». Виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликте**

В науке для понятия «конфликт» есть несколько определений, однако во всех отмечается существование противоречия, переходящего в разногласия в случае взаимодействия людей. Но противоречия могут иметься в течение достаточно долгого периода, не переходя в конфликт. Они могут состоять в скрытом противоборстве, которое для перехода в открытое требует ярко выраженного конфликта. Соответственно, помимо просто противоречий необходим инцидент, который и спровоцирует возникновение открытого противоборства [1].

По словам А.Я. Анцупова, «инцидент – это повод, когда одна из сторон начинает действовать (пусть и не умышленно), ущемляя интересы другой стороны. Конфликт же – это открытое столкновение противоположных позиций, целей, мнений субъектов взаимодействия» [2].

К причинам таких столкновений можно отнести жизненные проблемы в самых разных областях: материальные ресурсы, наиболее важные жизненные установки и ценности, властные полномочия, статусно-ролевые взаимодействия, личностные отличия. Причем конфликты действуют во всех областях жизни людей, охватывая всю совокупность отношений в обществе. Сама суть конфликта состоит в том, что это один из видов социального взаимодействия, нормальное и обязательное явление в жизни людей, социальных взаимоотношений [13,11].

Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк в своей работе выделяют следующие главные причины появления конфликтов в коллективах:

- «распределение ресурсов – любая потребность в распределении всегда ведет к возникновению конфликта;

- несовпадение ожидаемого и действительного – все ожидания того, как человек должен себя вести, или каким он должен быть, обычно выстраиваются и основываются не на реальности, а на бессознательных установках, социальных стереотипах и шаблонах, которые усваиваются людьми из социума в целом и поддерживаются определенными умозаключениями из имеющегося и обобщенного опыта. В связи с обманом ожиданий обычно и возникает конфликтная ситуация;

- различия в ценностях – именно привитые ценности определяют жизненный путь человека, направление его поведения. Ценности во многом скрыты, проявляются опосредованно и могут стать причинами конфликта;

- взаимозависимость задач – в том случае, когда один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении поставленной задачи, то здесь обычно появляется явная возможность для конфликтов;

- различия в целях – каждый человек (или группа людей) обычно преследуют свои собственные цели, которые, естественно, отличаются от целей других людей либо групп;

- различия в способах достижения целей – каждый из участников совместной деятельности может иметь собственный взгляд на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов. При этом каждый считает, что именно его решение является наилучшим, что становится базой конфликта;

- неудовлетворительные коммуникации – недостаточная полнота либо неточность информации, искажение этой информации при передаче или же вообще её отсутствие часто становится не только причиной, но и деструктивным следствием конфликта;

- различие в психологических особенностях – разница в темпераментах, характерах, потребностях и установках бывают настолько велики, что начинают мешать собственно деятельности и увеличивают возможность

возникновения конфликтов разных видов. Это говорит о психологической несовместимости людей» [5].

Л.С. Выготский выделял следующие стадии протекания конфликта:

1. «Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм.
2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный либо в стадию осознания участниками конфликта собственных верно или ложно понятых интересов.
3. Стадия конфликтных действий.
4. Стадия разрешения конфликта» [8].

У любого конфликта есть своя структура с разной степенью выражения. В каждой конфликтной ситуации, прежде всего, выделяют участников конфликта и его объект, которым является либо предмет претензий всех конфликтующих сторон, вызывающий их противодействие, либо получение удовлетворения одним из участников полностью или частично, причём противная сторона лишается возможности добиться своих целей [3, 6].

Участниками конфликта могут быть как отдельные индивидуумы, так и различные социальные группы. В связи с чем, Т. Шеллинг - выделял такие виды конфликтов:

- 1) «внутриличностный – такое состояние личности, при котором в ней одновременно сосуществуют абсолютно противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и собственно цели, с которыми эта личность в конкретный момент времени не может справиться, то есть выработать на основе данных мотивов и целей приоритеты поведения. Выделяют мотивационный конфликт, т.е. противостояние бессознательных стремлений, стремлений к обладанию и безопасности, двух положительных направлений, и ролевой конфликт – тот, который имеет выражение в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно

реализовать несколько ролей, а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли.

2) межличностный конфликт – под ним понимается открытое столкновение двух или нескольких индивидов, которое вызвано отсутствием согласованности и невозможностью совместить их цели, мотивы, точки зрения, интересы в определенный момент времени или в конкретной ситуации. Противоборство происходит непосредственно в отношениях данных индивидов. Межличностный конфликт является наиболее распространенным типом конфликта, так как основывается на объективных причинах, которые могут быть как социально-психологическими, так и личностными, т.е. собственно психологическими. К ним относятся: потери и искажения информации в процессе межличностного общения, несогласованное ролевое взаимодействие двух индивидуумов, различные способы оценивания деятельности и личности друг друга, напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость.

3) межгрупповой конфликт – это такой вид внешнего конфликта, где субъектами взаимодействия являются не отдельные личности, а целые группы, которые стремятся к достижению целей, несовместимых с целями противостоящей группы. Подобные конфликты могут возникать между малыми и большими (религиозными, классовыми, этническими и др.) группами, между формальными и неформальными объединениями.

4) конфликт между личностью и группой – данный конфликт возникает тогда, когда какая-либо личность становится на позицию, радикально отличающуюся от позиции группы, и общие ожидания вступают в противоречие с ожиданиями отдельного индивида.

5) социальный конфликт – в этом виде конфликтов главная причина его возникновения - разногласия социальных групп, которые могут состоять в мотивации трудовой деятельности, ухудшении их экономического и статусного положения в целом или в сравнении с другими группами, в

снижении степени удовлетворенности совместной работой. Социальный конфликт – это наивысшая степень развития противоречия в системе отношений людей, социальных групп, общественных институтов. Для него характерно максимальное усиление диаметральных направлений и интересов социальных общностей, коллективов, индивидов, а также значительное расхождение во времени между причинами данных конфликтов и их последствиями» [38].

По мнению О.В. Киселевой, «...стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (либо группы) по отношению к самому конфликту, установка на определенные формы поведения в такой ситуации. При этом стратегии поведения участников конфликта имеют главное значение в последующем его развитии и в конечном результате его разрешения» [17].

Исследователи данной проблемы предлагают три главные модели поведения сторон в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую (таблица 1). Каждая из них обуславливается предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Эти модели показывают установки участников конфликта на его развитие и способ разрешения [12,14].

Таблица 1 - Основные модели поведения личности в конфликте

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
Конструктивная	Стремится уладить конфликт; целью является поиск приемлемого решения; имеет выдержку и самообладание, доброжелательное отношение к противнику; открытость и искренность; в общении лаконичность и немногословность.
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; принижает партнера. Негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.
Конформистская	Личность пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в суждениях, оценках, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Э.А. Уткин, рассматривая данные модели поведения, сделал вывод, что «...наиболее приемлемой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный. Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее, а значит, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Однако же конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта» [36].

В.Н. Лавриненко в своем труде описал исследования К.У. Томаса и Р.Х. Килменна в области конфликтологии: так, они «разработали наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации, в основе которых лежит концепция о «силовом поле», т.е. определяющей мотивации руководителя. Учитывается также комплекс фактов – личностные особенности оппонентов, уровень нанесенного или полученного ущерба, статус оппонентов, длительность конфликта и другие» [27].

В методических рекомендациях по изучению социально-психологического климата в коллективах указаны следующие способы регулирования конфликтов соответственно этим двум основным измерениям по К. Томасу:

1. «Уклонение (избегание, уход от конфликта)– характеризуется нежеланием участвовать в урегулировании конфликта и защите собственных интересов, стремлением выйти из конфликтной ситуации. Она может применяться тогда, когда предмет конфликта не является для человека достаточно ценным, когда ситуация может разрешиться сама собой, что случается достаточно редко. Источники разногласий здесь не являются несущественными, важнее сохранить отношения (самоустранение, игнорирование или фактическое отрицание конфликта).

2. Приспособление (сглаживание) – характерной чертой является попытка сгладить конфликтную ситуацию и сохранить взаимоотношения, уступая нажиму соперника. Такая стратегия рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять её вынуждают осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, незначительность проблемы, или если существует угроза еще более серьезных негативных последствий.

3. Принуждение (соперничество) – в данной стратегии управление конфликтом происходит путем давления, применения власти или силы с целью навязать свою точку зрения, настоять на принятии предпочтительного для какой-либо одной стороны решения (вовлечённость в борьбу, активизация всех потенциальных возможностей при игнорировании интересов оппонента). Главный недостаток этой стратегии – подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта. Соперничество целесообразно в экстремальных ситуациях и при высокой вероятности опасных последствий.

4. Компромисс – характерным является принятие точки зрения другой стороны, но только до определенной степени, а урегулирование разногласий возможно лишь через взаимные уступки. Компромисс эффективен в случаях понимания оппонентом, что он и соперник обладают одинаковыми возможностями; при наличии взаимоисключающих интересов, угрозе потерять все.

5. Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она направляет противников на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как соперника, а как союзника в поиске решения. Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его принять, находят приемлемые пути решения конфликта. Такая стратегия наиболее эффективна в ситуации сильной взаимозависимости оппонентов, склонности обоих игнорировать различие во

власти, важности решения для обеих сторон, непредубежденности участников».

Таким образом, конфликт – это открытое столкновение противоположных позиций, целей, мнений субъектов взаимодействия, бывает внутриличностным, межличностным, межгрупповым, между личностью и группой, социальным. В своем развитии он проходит несколько стадий: формирование противоречивых интересов, переход потенциального конфликта в реальный, конфликтные действия, разрешение конфликта. К.У. Томасом и Р.Х. Килменном разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтах – уклонение, приспособление, принуждение, компромисс и сотрудничество.

## **1.2 Психологические особенности старшего подросткового возраста. Специфика проявления стратегий поведения в конфликте в этом возрасте**

В медицинской и педагогической практике подростковый возраст делится на два периода: младший подростковый и старший подростковый периоды, которые разделены кризисом 13 лет.

Наиболее ярко выраженной чертой этого возраста в целом является его кризисность, как по сути, так и по характеру происходящих в этом возрасте перемен. Границы подросткового возраста колеблются от 10-11 до 14-15 лет, в связи с тем, что разные дети вступают в подростковый возраст либо раньше, либо немного позже [29, 22].

Подростковый возраст так же, как и любой другой, начинается с изменения социальной ситуации развития. Выражается в том, что подросток находится в своеобразном промежуточном положении: при сильном желании стать взрослым, определяющем большую часть особенностей его поведения, он стремится отстоять свою независимость, приобрести право голоса. Избавление от родительской опеки является главной целью этого периода.



Однако происходит оно не путем разрыва отношений, отделения, что в особых случаях тоже имеет место, а с помощью возникновения качественно новых отношений. Это не столько путь от зависимости к автономии, сколько движение к наиболее дифференцированным отношениям с другими [32, 15].

Б.С. Волков утверждает, что «все то, к чему подросток привык с детства - семья, школа, сверстники, - подвергаются оценке и переоценке, обретают новое значение и смысл, в связи с чем, в социальной ситуации развития подростка появляется принципиально новый компонент - отчуждение, т.е. дисгармония отношений в значимых содержательных областях. Она проявляется в деятельности, поведении, общении, внутренних переживаниях и результатом её становятся трудности вхождения в новые содержательные сферы» [7]. В таких условиях подросткам необходимы те качества, отсутствием которых они и характеризуются.

Кроме того, у подростков происходит смена основной деятельности. Они всё ещё остаются школьниками; учёба сохраняет свою актуальность, однако же в психологическом отношении отступает на задний план. Главное противоречие подросткового периода заключается в упорном стремлении детей к признанию собственной личности взрослыми при отсутствии реальной возможности утвердить себя среди них [18]. Д.Б. Эльконин считал, что «ведущей деятельностью детей этого возраста становится общение со сверстниками. Именно в начале подросткового возраста общение, сознательное экспериментирование с собственными отношениями с другими людьми (поиски друзей, выяснение отношений, конфликты и примирения, смена компаний) выделяются в относительно самостоятельную область жизни. Главная потребность периода - найти свое место в обществе, быть «значимым» - реализуется в сообществе сверстников [40].

У подростков возможность широкого общения с ровесниками определяется привлекательностью занятий и интересов. Если подросток не может занять удовлетворяющего его места в системе общения в классе, он «уходит» из школы и психологически, и даже буквально. Существует

определенная динамика мотивов общения со сверстниками на протяжении подросткового возраста: сначала это желание быть в среде сверстников, что-то делать вместе (10-11 лет); в 12-13 лет это мотив занять определенное место в коллективе сверстников; в 14-15 лет это перерастает в стремление к автономии и поиск признания ценности собственной личности [23].

В общении с ровесниками происходит проигрывание самых разных сторон человеческих отношений, построение взаимоотношений, основанных на «кодексе товарищества», реализуется стремление к глубокому взаимопониманию. В интимно-личном общении происходит практическое освоение моральных норм и ценностей, формируется самосознание как основное новообразование психики. Часто даже в основе ухудшения успеваемости лежит нарушение общения со сверстниками. В младшем школьном возрасте решение проблемы успеваемости часто вторично приводит к гармонизации сферы общения со сверстниками, к повышению самооценки и т.д. В подростничестве только наоборот - снятие напряженности в общении, ослабление личностных проблем может повлечь улучшение успеваемости» [39].

Д.И. Фельдштейн писал, «что главное значение в психическом развитии подростков имеет общественно полезная, социально признаваемая и одобряемая, неоплачиваемая деятельность. Просоциальная деятельность может быть представлена как учебно-познавательная, производственно-трудовая, организационно-общественная, художественная или спортивная, но главное - это ощущение подростком реальной значимости этой деятельности. Содержание деятельности - дело, полезное для людей, для общества; структура задается целями взаимоотношений подростков. Мотив общественно-полезной деятельности подростка - быть лично ответственным, самостоятельным. Общественно-полезная деятельность имеется и в младшей школе, но она недостаточно развернута. Отношение к общественно-полезной деятельности на разных этапах подросткового возраста изменяется. Между 9 и 10 годами у ребенка появляется стремление к самоутверждению и

признанию себя в мире взрослых. Главное для 10-11-летних - получить у других людей оценку своих возможностей. Отсюда их направленность на занятия, похожие на те, которые выполняют взрослые люди, поиск видов деятельности, имеющих реальную пользу и получающих общественную оценку. Накопление опыта в разных видах общественно полезной деятельности активизирует потребность 12-13-летних в признании их прав, во включении в общество на условиях выполнения определенной, значимой роли. В 14-15 лет подросток стремится проявить свои возможности, занять определенную социальную позицию, что отвечает его потребности в самоопределении. Социально значимую деятельность как ведущий вид деятельности в подростковый период необходимо целенаправленно формировать. Специальная организация, специальное построение общественно полезной деятельности предполагает выход на новый уровень мотивации, реализацию установки подростка на систему «я и общество», развертывание многообразных форм общения, и в том числе высшей формы общения со взрослыми на основе морального сотрудничества» [16].

По мнению Д.Б. Эльконина, «интимно-личностный и стихийно-групповой характер общения преобладает в том случае, если отсутствуют возможности осуществления социально-значимой и социально-одобряемой деятельности, упущены возможности педагогической организации общественно полезной деятельности подростков» [40].

Интересно отметить, что Л.С. Выготский утверждал, что «на фоне развития ведущей деятельности происходит развитие психических новообразований возраста, охватывающих в этом периоде все стороны развития личности: изменения происходят в области морали, в половом развитии, в высших психических функциях, в эмоциональной сфере».

Также он обращал внимание на такие центральные новообразования подросткового возраста как:

- «абстрактное мышление;
- самосознание;

- половая идентификация;
- чувство «взрослости»;
- переоценка ценностей;
- автономная мораль» [9]

Как утверждала А.Е. Костюнина – «перед созревающим подростком впервые раскрывается мир психического. В проникновении во внутреннюю действительность, в мир собственных переживаний решающую роль играет возникающая в переходном возрасте функция образования понятий. Только с образованием понятий наступает интенсивное развитие самовосприятия, самонаблюдения, интенсивное познание внутренней действительности, переживаний. Понятие, являясь важнейшим средством познания и понимания, приводит к основным изменениям в содержании мышления подростка» [19]. В мышлении подростка открывается способность абстрагировать понятие от действительности, формулировать и перебирать альтернативные гипотезы, делать предметом анализа собственную мысль.

Также А.Е. Костюнина писала: «подросток стремится осмыслить свои права и обязанности, оценить свое прошлое, обдумать настоящее, утвердить и понять самого себя. Формируется стремление быть и считаться взрослым. Чувство взрослости как проявление самосознания является стержневым, структурным центром личности» [19]. Кризис 13 лет протекает со свойственной любому кризису симптоматикой:

- взрыв непослушания,
- грубость,
- немотивированное противостояние взрослым,
- негативизм по отношению к учителям,
- трагическое переживание ситуации невключенности в группу сверстников,
- надежда на неопределенное светлое будущее,
- бравада своей независимостью, приверженностью материальным интересам» [31].

Е.А. Костюнина утверждала, что «суть кризиса не столько в ярко выраженных его проявлениях, сколько в качественном изменении процесса психического развития. В кризис 13 лет происходит резкое изменение переживаний - как их структуры, так и содержания» [19].

А.П. Краковский отмечает, что «старший подростковый возраст соответствует периоду 14-15 лет. В 14 лет подросток меняет интровертность на экстравертность: центр его внимания переносится на внешний мир. Это связано с завершением процесса полового созревания. Сейчас подросток экспансивен, энергичен, общителен, уверен в себе, нахален. У него растет интерес к другим людям и их внутреннему миру. Он начинает активно сравнивать себя с другими. Особенно быстро развиваются мыслительные способности подростка. Он приписывает безграничные возможности своему мышлению, считает, что он способен преобразовывать окружающую жизнь так, как это нужно ему» [20].

Это период называют философской интоксикацией: «обретая легкость и удовольствие в использовании мыслительных операций, подросток становится чрезвычайно склонным к обобщениям и абстракциям и строит множество новых жизненных теорий. Успешное завершение этого периода превращает подростка из абстрактного реформатора в активного прагматиста» [32] - считал Х. Ремшмидт.

А.М. Белопольская в своей работе писала, что «подросток подходит к 15-летию, главной особенностью которого является максимализм его самостоятельности.

Обычно он переоценивает возможности сверстников и свои собственные. За этим стоит неосознанная, но резко завышенная самооценка, желание самоутвердиться и «обогнать» взрослых, родителей»[4].

В это время у подростка стремление к полной независимости, жажда освобождения от внешнего контроля сочетается с развитием самоконтроля и началом сознательного самовоспитания. Это период построения жизненных

планов: «Кем быть? Что делать? Чем заниматься? Чего хочу достичь в жизни?» - вопросы, вопросы, вопросы – и поиск ответов на них.

Подросток в этом состоянии становится весьма ранимым и восприимчивым к вредному влиянию. Здесь он может перестать доверять окружающим его взрослым и его поведение сильно отклоняется от нормы. Причины этого в неправильно сформированной самооценке и неумении адекватно (соответственно реальности) оценивать других людей [34,35].

Подростку сейчас кажется, что окружающие его люди не понимают его и относятся к нему отрицательно. Для него сейчас важны ситуации риска, опасности, ибо предмет его внимания – такие черты характера как целеустремленность, решительность, выдержка, иными словами – «крутизна» [26].

Как отмечал Л.Г. Ковалев: «подросток проявляет активный интерес к волевым качествам других и постоянно стремится обнаружить их у себя. Поэтому он нередко провоцирует стрессовые ситуации, конфликты, обостряет дискуссии возражениями, резкими выпадами, излишней прямоотой, бравадой и т.д.

Во всем этом главное для подростка – утвердиться в коллективе, группе сверстников, завоевать их авторитет, уважение и внимание, а не обособиться в семье. Просто семья – это место, где можно сделать это, по его мнению, с наибольшей безопасностью. Как жаль, что в семье воспринимается все это далеко не так» [18].

По словам А.А. Катаевой–Венгер, «опыт показывает, что подросток с невысоким статусом (авторитетом) в группе сверстников, в наибольшей мере подвержен влиянию группы, часто негативному. Отсюда, если взрослые обеспокоены дурным влиянием какой-то группы на подростка, то прежде следует помочь ему повысить свой статус в группе. Тогда влияние группы ослабнет и возникнет возможность либо скорректировать это влияние, либо вывести молодого человека из группы» [16].

Л.С. Выготский также отмечал, что «в это время важно включить подростка в трудовую деятельность взрослых людей, создать все условия для этого своевременного включения. Поскольку чем меньше у подростка таких возможностей, чем меньше взрослые заботятся об этом, тем больше он восприимчив к давлению со стороны сверстников, которые помогут ему найти иную «трудовую» деятельность» [9].

Как отмечает в своей работе Е.Е. Сапогова: «старший подростковый возраст - время самоутверждения среди сверстников, протеста и бунта против старших, возраст сильных эмоций и переживаний.

Критически осмысливая себя и окружающих, подросток протестует против ханжества взрослых, их мнимой праведности, при нередкой лживости поступков. Подросток жаждет не просто внимания, но понимания, доверия взрослых. Он стремится играть определенную социальную роль не только среди сверстников, но и среди старших. Во взрослом же сообществе утвердилась позиция, препятствующая развитию социальной активности подростка – он ребенок и должен слушаться. В результате между взрослыми и подростками растет психологический барьер, стремясь преодолеть который, многие подростки прибегают и к конфликтным формам поведения. То есть в подростковом возрасте в силу сложности и противоречивости особенностей растущих людей, внутренних и внешних условий их развития могут возникать ситуации, которые нарушают нормальный ход личностного становления, создавая объективные предпосылки для возникновения и проявления конфликтности» [34].

Н.В. Шаленко «выделяет четыре группы подростков на основе определенного типа поведения, с учетом направленности их личности:

Первую группу подростков характеризует устойчивый комплекс аномальных, аморальных, примитивных потребностей, стремление к потребительскому времяпрепровождению, деформация ценностей и отношений. Эгоизм, равнодушие к переживаниям других, неуживчивость, отсутствие авторитетов являются типичными особенностями этих детей. Они

эгоцентричны, циничны, озлоблены, грубы, вспыльчивы, дерзки, драчливы. В их поведении преобладает физическая агрессивность.

Вторую группу составляют подростки с деформированными потребностями, ценностями. Обладая более или менее широким кругом интересов, они отличаются обостренным индивидуализмом, желанием занять привилегированное положение за счет притеснения слабых, младших. Их характеризует импульсивность, быстрая смена настроения, лживость, раздражительность. У этих детей извращены представления о мужестве, товариществе. Им доставляет удовольствие чужая боль. Стремление к применению физической силы проявляется у них ситуативно и лишь против тех, кто слабее.

Третью группу подростков характеризует конфликт между деформированными и позитивными потребностями, ценностями, отношениями, взглядами. Они отличаются односторонностью интересов, притворством, лживостью. Эти дети не стремятся к достижениям, успеху, апатичны. В их поведении преобладают косвенная и вербальная агрессивность.

В четвертую группу входят подростки, которые отличаются слабо деформированными потребностями, но, в то же время, отсутствием определенных интересов и весьма ограниченным кругом общения. Они безвольны, мнительны, заискивают перед более сильными товарищами. Для этих детей типична трусливость и мстительность. В их поведении преобладают вербальная агрессивность и негативизм» [37].

Таким образом, границы подросткового возраста варьируют между 10-11 и 14-15 годами, социальная ситуация развития человека в этом возрасте представляет собой переход от детства к самостоятельной и ответственной взрослой жизни, учебная деятельность, общественно-полезный труд и интимно-личностное общение со сверстниками в трактовке разных авторов становятся ведущими видами деятельности, «чувство взрослости» является основным центральным новообразованием.



Подростковый возраст подразделяется на младший и старший, и делится он кризисом 13 лет. Старший подростковый возраст соответствует периоду 14-15 лет. Также В.А Крутецкий писал о том, что «в это время подросток меняет интровертность на экстравертность, он экспансивен, энергичен, общителен, уверен в себе, нахален, у него растет интерес к другим людям и их внутреннему миру, он начинает активно сравнивать себя с другими. В старшем подростковом возрасте наблюдается повышенная агрессивность и конфликтность, вторые обусловлены спецификой протекания данного возрастного периода. Однако данное утверждение не означает, что это неизменное явление, не подлежащее коррекции. Большинство авторов указывают на высокую вариативность протекания подросткового кризиса и его зависимость от внешних средовых условий, таких как психолого-педагогическое сопровождение, характер идентификации, климат в семье, отношения со сверстниками и учителями и др. В связи с этим, актуальным является изучение существующего уровня конфликтности и разработки индивидуальных и групповых мер по снижению конфликтности и агрессивности в подростковом звене».

### **1.3 Рефлексивный тренинг и его возможности в формировании конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков**

Многие авторы описывали то, что «для эффективной организации любой работы человек, прежде всего, должен понять ситуацию, в которой он действует; оценить свои возможности и возможности других; представить все это в широком контексте. Обучению этим умениям и посвящен рефлексивный тренинг. Этот вид тренинга строится на базе рефлексии как технике осознания своих мыслей, состояний и оснований действий, внутреннего мира других людей, а также событий, происходящих с участием рефлексирующего» [28].

Мы солидарны с мнениями авторов, что «техника рефлексивной работы включает в соответствии с установившимися нормами такие приемы как рефлексивный выход, то есть такой поворот сознания, в результате которого человек видит себя и свою ситуацию извне - с позиции наблюдателя; рефлексивный вход в сознание другого человека, если речь идет о взаиморефлексии; установление рефлексивного отношения к объекту рефлексии и приемы работы в рефлексивной позиции».

В.В. Щербина писала о том, что «подготовка участников семинара осуществляется за счет такой организации учебного процесса, при которой рефлексивной работе группы уделяется такое же внимание, как и содержательной. Периодически проводится анализ ситуации, сложившейся в группе: средств, которыми пользуются участники работы; способов их коммуникации и взаимодействия; событий межличностного плана и т.д. Он вырабатывает умение оценивать происходящие события «со стороны», более объективно их интерпретировать, видеть свою роль в данной ситуации и деятельности. Повторяющиеся циклы работы дают участникам возможность скорректировать свои дальнейшие действия, построить их более конструктивно и в большем соответствии с ситуацией и задачей» [33].

Н.А. Рождественская и А.М. Мамонтова пишут, что «данные многочисленных исследований говорят о том, что поведение многих подростков крайне неустойчиво и характеризуется вспыльчивостью, агрессивностью, отсутствием умения находить адаптивные способы реагирования на затруднения в общении со сверстниками и взрослыми. Существенную помощь в развитии адаптивного поведения подростков в сложных ситуациях общения могут оказать исследования, посвященные особенностям его стихийного становления и формирования в специально организованных условиях, например, рефлексивных тренингах» [33].

Также В.В. Щербина утверждает, что «в настоящее время большое внимание уделяется изучению копинговых стратегий поведения подростков в конфликтных ситуациях. Анализ работ, посвященных изучению процесса их

формирования, показывает, что упражнения, используемые в соответствующих тренингах, в основном направлены на развитие базовых навыков общения (коммуникативных умений и навыков саморегуляции), а собственно эффективным стратегиям поведения уделяется недостаточно внимания. Формируя поведение подростков в рефлексивных тренингах, необходимо учитывать специфические условия их становления в процессе группового взаимодействия, которые до настоящего времени практически не становились предметом специального изучения» [39].

На основании изученной психолого-педагогической литературы мы пришли к выводу, что многие подростки в возрасте 11-14 лет нуждаются в развитии у них стратегии сотрудничества. С нашей точки зрения, в развивающих программах необходимо обеспечивать также и рефлексивное осознание подростками связи других стратегий с теми жизненными ситуациями, в которых их использование наиболее предпочтительно.

## Глава 2 ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ В СТАРШЕМ ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ С ПОМОЩЬЮ РЕФЛЕКСИВНОГО ТРЕНИНГА

### **2.1 Организация и методы исследования. Анализ полученных результатов**

Для изучения стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте нами было проведено экспериментальное исследование. Экспериментальная база исследования предоставлена МБОУ Потаповской СОШ № 8. Выборка составила 46 старших подростков.

Мы использовали следующие методики для проведения исследования:

- Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной;
- Методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга.

Рассмотрим содержание выбранных нами методик.

1. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной.

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

Н.В. Гришина пишет, что «эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности» [10].

Е.А. Морозов утверждает, что «применительно к педагогической деятельности с помощью методики можно выявить наиболее предпочитаемые формы социального поведения испытуемого в ситуации

конфликта с учениками, родителями, с коллегами или администрацией, а также отношение к совместной деятельности»[25].

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях Е.А. Морозов описывал «двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов» [25].

В методических рекомендациях по изучению социально-психологического климата в коллективах указаны следующие способы регулирования конфликтов соответственно этим двум основным измерениям по К. Томасу:

1. «Уклонение (избегание, уход от конфликта)»
2. Приспособление (сглаживание)
3. Принуждение (соперничество)
4. Компромисс
5. Сотрудничество» [10]

В опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томаса Н.В. Гришина «описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Результаты обрабатываются по специальному ключу, который прилагается к пакету методики. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях» [10].

2. Методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга:

В учебном пособии Д.Я. Райгородского дается следующая характеристика вышеупомянутой методике: «стимулирующая ситуация этого

метода заключается в схематическом контурном рисунке, на котором изображены два человека или более, занятые еще не законченным разговором. Изображенные персонажи могут различаться по полу, возрасту и прочим характеристикам. Общим же для всех рисунков является нахождение персонажа во фрустрационной ситуации» [30].

Методика состоит из 24 рисунков, на которых изображены лица, находящиеся во фрустрационной ситуации.

Ситуации можно разделить на две основные группы.

Ситуации «препятствия». В этих случаях какое-либо препятствие, персонаж или предмет, обескураживает, сбивает с толку словом или еще каким-либо способом. Сюда относятся 16 ситуаций — рисунки номер 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 18, 20, 22, 23, 24.

Ситуации «обвинения». Субъект при этом служит объектом обвинения. Их восемь: рисунки номер 2, 5, 7, 10, 16, 17, 19, 21»

Также Д.Я. Райгородский утверждает, что «между этими типами имеется связь, так как ситуация «обвинения» предполагает, что ей предшествовала ситуация «препятствия», где фрустратор был, в свою очередь, фрустрирован. Иногда испытуемый может интерпретировать ситуацию «обвинения как ситуацию препятствия», или наоборот». Заменить статью или дрогой книгой» [30]

Процедура эксперимента организуется согласно приложенной к набору рисунков инструкции.

Оценка теста. Каждый ответ оценивается с точки зрения двух критериев: направления реакции и типа реакции.

1. Экстрапунитивные реакции (реакция направлена на живое или неживое окружение в форме подчеркивания степени фрустрирующей ситуации, в форме осуждения внешней причины фрустрации, или вменяется в обязанность другому лицу разрешить данную ситуацию).

2. Интропунитивные реакции (реакция направлена субъектом на самого себя; испытуемый принимает фрустрирующую ситуацию как благоприятную

для себя, принимает вину на себя или берет на себя ответственность за исправление данной ситуации).

3. Импунитивные реакции (фрустрирующая ситуация рассматривается как малозначащая, как отсутствие чьей-либо вины или как нечто такое, что может быть исправлено само собой, стоит только подождать и подумать).

Реакции различаются также с точки зрения их типов:

Тип реакции «с фиксацией на препятствии» (в ответе испытуемого препятствие, вызвавшее фрустрацию, всячески подчеркивается или интерпретируется как своего рода благо, а не препятствие, или описывается как не имеющее серьезного значения).

Тип реакции «с фиксацией на самозащите» (главную роль в ответе испытуемого играет защита себя, своего «Я», и субъект или порицает кого-то, или признает свою вину, или же отмечает, что ответственность за фрустрацию никому не может быть приписана).

Тип реакции «с фиксацией на удовлетворении потребности» (ответ направлен на разрешение проблемы; реакция принимает форму требования помощи от других лиц для решения проблемы; субъект сам берется за разрешение ситуации или же считает, что время и ход событий приведут к ее исправлению)).

Далее он отмечает, что «из сочетаний этих шести категорий получают девять возможных факторов и два дополнительных варианта.

Для обозначения направления реакции пользуются буквами E, I, M: E - экстрапунитивные реакции; I - интропунитивные; M - импунитивные.

Типы реакций обозначаются следующими символами: OD - «с фиксацией на препятствии», ED - «с фиксацией на самозащите», NP - «с фиксацией на удовлетворении потребности».

Для указания, что в ответе доминирует идея препятствия, добавляется значок «прим» (E', I', M'). Тип реакции «с фиксацией на самозащите» обозначается прописными буквами без значка. Тип реакции «с фиксацией на удовлетворении потребности» обозначается строчными буквами e, i, m.

Оценки заносятся в регистрационный лист для дальнейшей обработки. Она предполагает вычисление показателя GCR, который может быть обозначен как «степень социальной адаптации». Данный показатель вычисляется путем сопоставления ответов конкретного испытуемого со «стандартными», среднестатистическими» [30].

Процесс исследования протекал в соответствии со всеми требованиями: в спокойной обстановке, в проветренной аудитории, посторонние в аудиторию не входили, испытуемые не отвлекались.

Таким образом, процедуру исследования мы можем считать полностью состоявшейся в соответствии со всеми требованиями проведения психодиагностического обследования.

Полученные в ходе обследования данные были обработаны в соответствии с правилами, заданными методиками. Нами был произведен количественный и качественный анализ. Таблицы с исходными данными по каждой из методик представлены в приложении А.

Результаты, полученные в ходе обследования по методике диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной, представлены на рисунке 1.

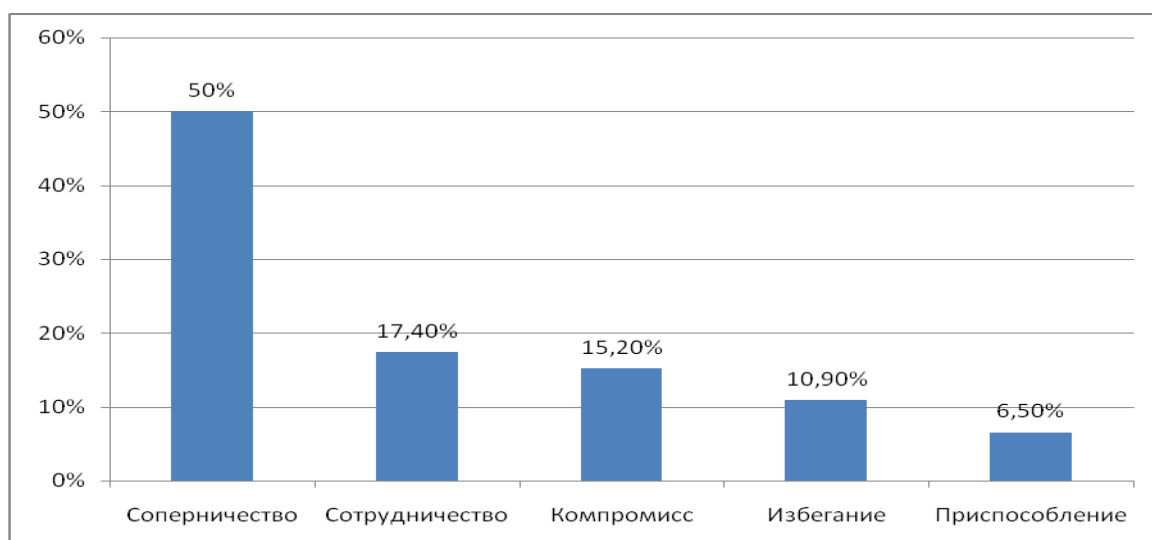


Рисунок 1 - Результаты обследования по методике диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной



Проанализировав данные, изображенные на рисунке, мы можем констатировать, что у половины испытуемых (23 человека) проявляется тенденция к проявлению такой стратегии поведения в конфликтных ситуациях как соперничество. Подростки, предпочитающие данный стиль, весьма активны и стремятся идти к разрешению конфликта собственным путем. Они обычно способны к волевым решениям и немедленным действиям. Стремясь в первую очередь удовлетворить собственные интересы, добиться результата, который кажется им наилучшим, они игнорируют интересы и мнения других людей.

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

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

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

К такому стилю взаимодействия как сотрудничество, по данным диагностики, в конфликтных ситуациях стремятся 17,4% испытуемых (8

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

Трудность данного стиля заключается в том, что не все вступающие во взаимодействие партнеры отчетливо представляют, чего они хотят, каковы реальные побудители их действий, какой результат может быть для них наилучшим.

Проанализировав результаты диагностики, можно сделать вывод о том, что 15,2% старших подростков (7 человек) при возникновении конфликтных ситуаций прибегают к стратегии компромисса. В основе компромисса лежат взаимные уступки. Каждый из партнеров несколько снижает свои требования, уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их хотя бы частично. В результате встречного движения каждая из сторон достигает частичного удовлетворения своего желания и частичного выполнения желания другой стороны. Такое движение осуществляется пошагово, путем постоянного взвешивания всех обстоятельств для разработки компромиссного решения, которое устраивало бы обоих.

Действия, совершаемые партнерами, несколько напоминают стиль сотрудничества, однако осуществляются на более поверхностном уровне. Здесь не возникает необходимости выявлять скрытые нужды и интересы, взаимодействие идет чисто по внешней, событийной стороне ситуации.

К стилю компромисса обычно прибегают, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают, что добиться наивысшего результата при подобных обстоятельствах просто невозможно. Нельзя достичь того, чтобы

одновременно «и волки были сыты, и овцы целы». Два человека в напряженной ситуации убеждаются, что оба стремятся к одному и тому же результату и именно поэтому мешают друг другу достичь его, и чем дальше продолжится противостояние, тем меньше вероятность достижения этого результата кем-то одним. Вполне возможно, что появится третий, который сорвет пальму первенства, оставив вчерашних конкурентов «с носом». Именно перспектива потерять все и приводит соперников к соглашению удовлетвориться частичными результатами.

10,9% испытуемых (5 человек) в конфликтных ситуациях применяют стратегию избегания. Основной характеристикой данного стиля является отказ от немедленного решения возникшего конфликта. Избегающий человек не только не отстаивает своих прав, но и отказывается от взаимодействия с другими людьми в целях разрешения проблемы. Для избегания проблемы могут быть использованы самые разные приемы:

- незаметно для собеседника перевести разговор на менее щекотливую тему или открыто заявить, что не готов продолжать этот бессмысленный спор;
- отговориться тем, что ждут другие дела и уйти, или заявить, что на фоне мировых процессов глупо заниматься такими мелочами;
- пообещать сделать требуемое в недалеком будущем и тут же выбросить обещание из головы;
- предложить заняться более интересной или выигрышной деятельностью.

Преобладание тенденций избегания в жизненной стратегии приводит к самооправданию собственной бездеятельности, снижению социальной и профессиональной активности, усилению психологических защит, обосновывающих личную пассивность. При доминировании такой стратегии человек не осознаваемо ищет партнера, на которого перекладывает ответственность за свои дела. Однако признать свою зависимость от этого партнера он не всегда может, поэтому удерживает его в роли «козла

отпущения» разными, в том числе прямо противоположными средствами (как откровенной лестью, так и обвинением во всех своих бедах).

6,5% испытуемых (3 человека) при возникновении конфликтных ситуаций выбирает стратегию приспособления. Типичным для данного стиля является отказ от собственных интересов в пользу интересов другого человека (действия как бы обратные стилю конкуренции, альтернатива соперничеству). Стиль приспособления внешне немного напоминает стиль избегания. Его также часто используют для получения отсрочки в решении проблемы.

Анализ результатов исследования по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга мы осуществили по каждой из групп старших подростков, выделенных в зависимости от предпочитаемой стратегии поведения в конфликте. Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Результаты исследования по методике рисуночной фрустрации

С. Розенцвейга групп старших подростков, выделенных в зависимости от предпочитаемой стратегии поведения в конфликте

Стратегия поведения	Кол-во человек	ЭК	ИНТ	ИМП	ПР	СА М	НУ	GCR		
								н	с	в
Соперничество	23	20	6	0	21	0	5	3	15	8
Сотрудничество	8	0	3	5	0	5	0	0	1	7
Компромисс	7	0	3	4	0	0	7	1	3	3
Избегание	5	0	0	5	0	5	0	0	1	4
Приспособление	3	0	0	3	3	0	0	0	0	3

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импуниитивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Н – низкий уровень

С – средний уровень

В – высокий уровень

Для наглядного представления полученных результатов представили результаты диагностики каждой группы старших подростков на рисунке 2.

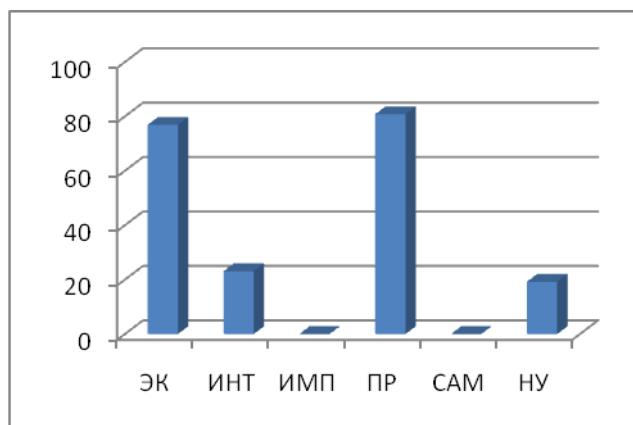


Рисунок 2 - Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию соперничества

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импуниитивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Анализируя полученные результаты, мы можем констатировать, что подавляющее большинство подростков (76,9%, 20 человек), придерживающиеся стратегии соперничества при разрешении конфликтов, выбирают экстрапунитивное направление реакции. Такие подростки в конфликте направляют свою реакцию на живое или неживое окружение, осуждают внешнюю причину фрустрации, подчеркивают степень фрустрирующей ситуации. В этом случае довольно часто разрешение ситуации требуется от другого лица. Также у большинства подростков данной группы (80,7%, 21 человек) преобладает препятственно-доминантный тип реакции, или тип реакции «с фиксацией на препятствии». Препятствия, вызывающие фрустрацию, всячески акцентируются, независимо от того, расцениваются они как благоприятные, неблагоприятные или незначительные. Далее, на рисунке 3 мы представили результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию сотрудничества.

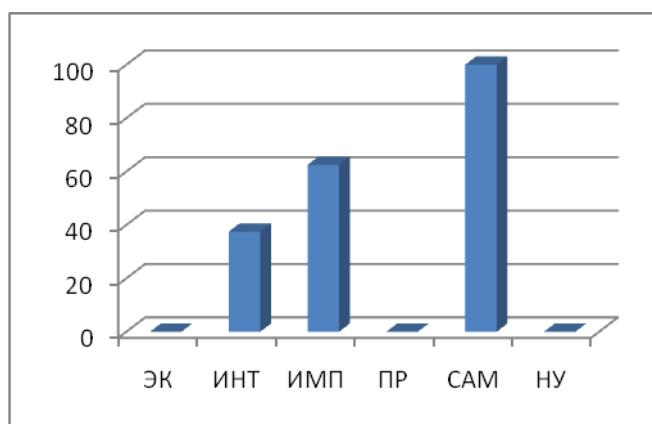


Рисунок 3 - Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию сотрудничества

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импуниитивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Проанализировав результаты, представленные на диаграмме, мы можем сделать вывод о том, что у 62,5% старших подростков (5 человек), выбирающих стратегию сотрудничества при разрешении конфликтов, отмечается импуниитивное направление реакции. У таких людей фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое «со временем», обвинение окружающих или самого себя отсутствует. Все 100% испытуемых данной группы (8 человек) придерживаются самозащитного типа реакции. Данный тип реакции также называется «с фиксацией на самозащите». Активность испытуемых с такой реакцией проявляется в форме порицания кого-либо, отрицания или признания собственной вины, уклонения от упрека, направленные на защиту своего «Я», ответственность за фрустрацию никому не может быть приписана.

На рисунке 4 мы представили результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию компромисса.

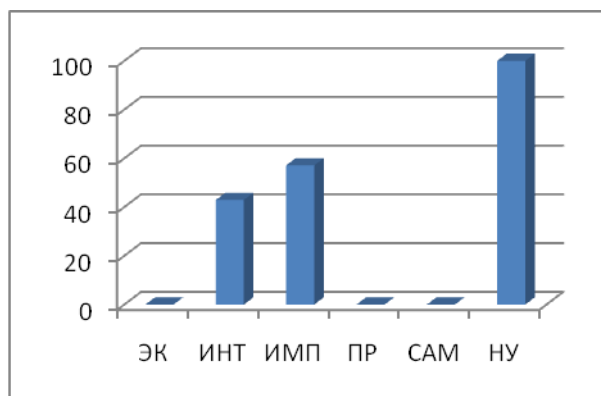


Рисунок 4 – Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию компромисса

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импуниитивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Проанализировав полученные данные, мы можем сказать о том, что 57,1% старших подростков со стратегией поведения в конфликте компромисс (4 человека) в разрешении конфликтов выбирают импуниитивное направление реакции. У таких подростков фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем, обвинение окружающих или самого себя в конфликтной ситуации отсутствует. 42,9% подростков данной группы (3 человека) придерживаются интропунитивного направления. У таких подростков реакция направлена на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации. Фрустрирующая ситуация не подлежит осуждению. Такие испытуемые принимают фрустрирующую ситуацию как благоприятную для себя. У 100% подростков, входящих в состав данной группы, преобладает необходимо-упорствующий тип реакции. Такой тип реакции принято обозначать как реакцию «с фиксацией на удовлетворение потребности». У таких подростков присутствует постоянная потребность найти конструктивное решение конфликтной ситуации в форме либо требования помощи от других лиц, либо принятия на себя обязанности разрешить ситуацию, либо уверенности в том, что время и ход событий приведут к ее

разрешению. Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию избегания представлены на рисунке 5.

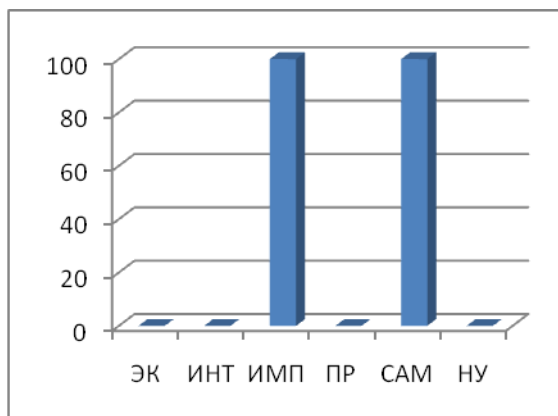


Рисунок 5 - Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию избегания

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импунивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Анализ данной диаграммы позволяет сделать вывод о том, что у всех старших подростков, придерживающиеся в процессе разрешения конфликтов стратегии избегания (100%, 5 человек), отмечаются импунивное направление реакции самозащитный тип реакции. Это говорит о том, что подростки с такой стратегией поведения как избегание во время конфликтов явно избегают осуждения кого-либо, объективный виновник фрустрации оправдывается субъектом. Ответственность таких подростков, попавших во фрустрирующую ситуацию, сведена до минимума. Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию приспособления представлены на рисунке 6.



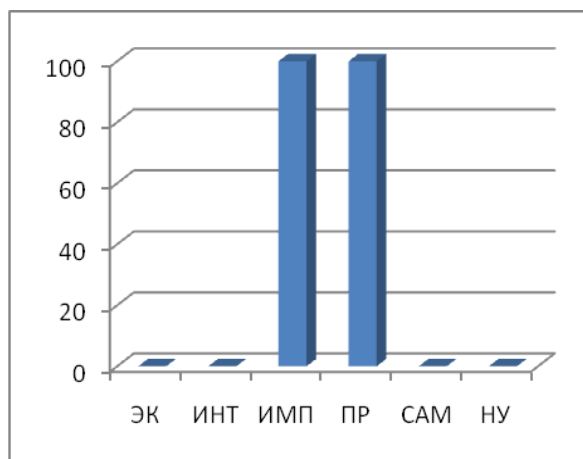


Рисунок 6 - Результаты диагностики группы старших подростков, выбирающих стратегию приспособления

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импунивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Проанализировав данную диаграмму, мы можем констатировать, что все старшие подростки (100%, 3 человека), которые выбирают стратегию приспособления в конфликтных ситуациях, придерживаются интропунитивного направления реакции и по типу реакции у испытуемых преобладает препятственно-доминантная - тип реакции «с фиксацией на препятствии». У таких подростков фрустрирующая ситуация истолковывается как благоприятная или как заслуженное наказание, или же подчёркивается смущённость беспокойством других. Результаты диагностики групп подростков по показателю GCR представлены на рисунке 7.

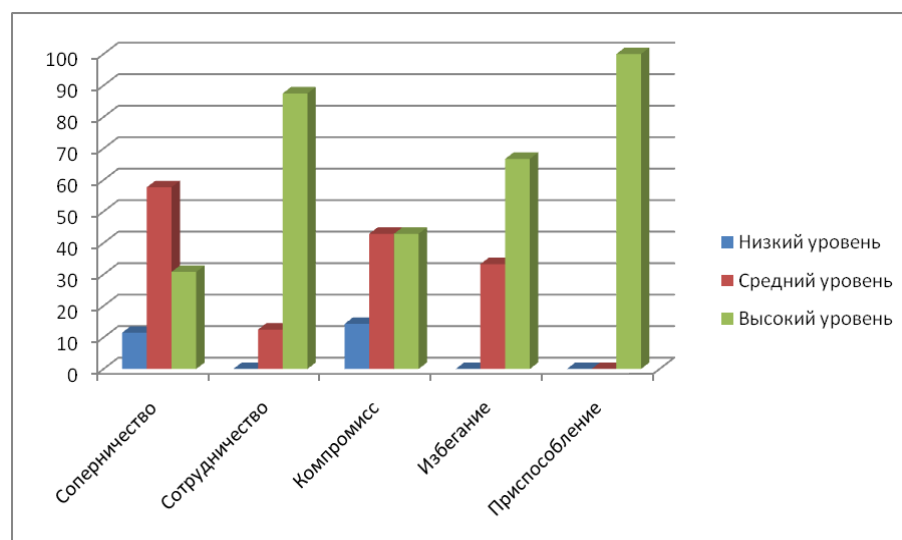


Рисунок 7 - Результаты диагностики групп подростков по показателю GCR

Анализ результатов позволяет констатировать следующее: подростки с такой стратегией поведения в конфликте как соперничество не очень успешно взаимодействуют с другими людьми в обществе (у 57,7% (15 человек) выявлен средний уровень адаптации к социальному окружению). Данный факт мы связываем с тем, что подростки, которые выбирают данную стратегию поведения в конфликте, прежде всего, исходят из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, характерным для деструктивной модели.

Подростки, которые имеют высокий уровень адаптации к социальному окружению, наиболее склонны к выбору таких стратегий поведения, как приспособление (100% - 3 человека), избегание (66,7% - 3 человека), компромисс (42,9%, 3 человека) и сотрудничество (87,5% - 7 человек). Это связано с тем, что данные стратегии поведения наиболее гуманны, в них возможно найти положительные стороны для обеих сторон конфликта, что повышает уровень социализации и адаптации человека в обществе. Приспособление - это поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам. Избегание - это поведение в

конфликтной ситуации, которое выражается самоустраниением, игнорированием или фактическим отрицанием конфликта. В стратегии компромисса разрешение конфликтной ситуации происходит путём взаимных уступок. Каждая из сторон снижает уровень своих притязаний. Оба оппонента с самого начала ищут справедливого исхода конфликтной ситуации. Сотрудничество - это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех её участников.

Таким образом, проанализировав полученные в ходе диагностики старших подростков данные, мы можем сделать следующие выводы:

- при разных стратегиях поведения в конфликте у старших подростков отмечаются разные уровни адаптации к социальному окружению;

- подростки, придерживающиеся стратегии соперничества, в конфликте направляют свою реакцию на живое или неживое окружение, подчеркивают степень фрустрирующей ситуации, препятствия, вызывающие фрустрацию, всячески акцентируются, независимо от того, расцениваются они как благоприятные, неблагоприятные или незначительные;

- у подростков, выбирающих стратегию сотрудничества при разрешении конфликтов, фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое «со временем», обвинение окружающих или самого себя отсутствует, активность таких испытуемых проявляется в форме порицания кого-либо, отрицания или признания собственной вины, уклонения от упрека, направленные на защиту своего «Я»;

- у старших подростков со стратегией поведения в конфликте компромисс фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем, обвинение окружающих или самого себя в конфликтной ситуации отсутствует, у таких подростков присутствует постоянная потребность найти конструктивное решение конфликтной ситуации в форме либо требования помощи от других

лиц, либо принятия на себя обязанности разрешить ситуацию, либо уверенности в том, что время и ход событий приведут к ее разрешению;

- подростки с такой стратегией поведения как избегание во время конфликтов явно избегают осуждения кого-либо, объективный виновник фрустрации оправдывается субъектом. Ответственность таких подростков, попавших во фрустрирующую ситуацию, сведена до минимума;

- у старших подростков, которые выбирают стратегию приспособления в ходе конфликтных ситуаций, фрустрирующая ситуация истолковывается как благоприятная или как заслуженное наказание, или же подчёркивается смущённость беспокойством других.

На основании полученных нами в ходе диагностики старших подростков данных мы предлагаем программу рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте. Программа рассчитана на 12 занятий. Длительность каждого занятия составляет 90 минут. Полное содержание программы представлено в приложении А .

После проведенной первичной диагностики по типу стратегий поведения в конфликте были сформированы экспериментальная и контрольная группы. В экспериментальную группу вошли подростки, которые предпочитают стратегию поведения – «соперничество».

## **2.2 Программа рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков**

В старшем подростковом возрасте наблюдается повышенная агрессивность и конфликтность, которые обусловлены спецификой протекания данного возрастного периода. Однако данное утверждение не означает, что это неизменное явление, не подлежащее коррекции.

Большинство авторов указывают на высокую вариативность протекания подросткового кризиса и его зависимость от внешних средовых условий.

Поэтому крайне важно создать необходимые условия для формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте. Как известно, конструктивные стратегии поведения способствуют повышению уровня социальной адаптации подростков.

Предлагаемая программа рефлексивного тренинга будет способствовать формированию конструктивных стратегий поведения в конфликте.

Цель: создание условий для формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте.

Задачи:

1. Способствовать развитию представлений о сути и механизмах конфликтов.
2. Способствовать преодолению неэффективных навыков поведения в конфликтах и переходу к конструктивному и взаимовыгодному общению.
3. Способствовать выработке навыков осознанного управления спорными ситуациями.
4. Предлагать конкретные формы и способы продуктивного разумного поведения в конфликтах.
5. Обучать навыкам эффективных переговоров в любых сферах межличностного и взаимодействия.
6. Содействовать развитию навыков рефлексии – осознанию своих переживаний, чувств, поступков.
7. Способствовать развитию навыков интернальности – принятия ответственности за свои действия.

Формы работы: тренинговые занятия, направленные на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Аудитория: старшие подростки МБОУ Потаповской СОШ № 8.

Тематический план занятий отображен в таблице 3.

Таблица 3 - Тематическое планирование программы рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях у старших подростков

Занятие	Цель	Упражнения	Материалы и оборудование
Занятие № 1	знакомство участников группы с правилами группового тренинга, создание доброжелательной атмосферы в группе и положительного настроения на дальнейшую работу.	<i>Ритуал приветствия.</i> Упражнение 1. «Законы тренинговой группы». Упражнение 2. «Здравствуйте». Упражнение 3. «Три факта». Упражнение 4. Взаимное интервью. Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие № 2	раскрепощение участников тренинговой группы, выявление индивидуальных особенностей.	<i>Ритуал приветствия.</i> Упражнение 1. «Снежный ком». Упражнение 2. «Говорю, что вижу». Упражнение 3. «Мне приснился конфликт...» Упражнение 4. «Ура!» Рефлексия занятия.	Помещение, стулья.
Занятие № 3	осознание жизненной ценности и краткости времени, которое не стоит тратить на конфликты.	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Что я делаю и какие эмоции переживаю в конфликте». Упражнение 2. «От чего сможет уйти Колобок...» Упражнение 3. «20 000 дней» Рефлексия занятия.	листы бумаги, ручки, наборы игровых карточек с обозначениями ценностей, доска для фиксации «жизненного пути» участников, игровые столы, за которыми располагаются игроки, помещение, стулья.
Занятие №4	знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Моя проблема в общении» Упражнение 2. «Держи дистанцию». Упражнение 3. «Собеседование». Упражнение 4. «Оживи сфинкса».	листы бумаги, ручки, спички, помещение, стулья.

Продолжение Таблицы 3

Занятие №5	знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.	с	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Осанка и улыбка». Упражнение 2. «Мы – они». Упражнение 3. «Мой цветок». Упражнение 4. «Восточный базар». Рефлексия занятия.	помещение, стулья, листы бумаги формата А4, фломастеры, карточки.
Занятие №6	знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.	с	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Конфликт в транспорте». Упражнение 2. «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы». Упражнение 3. «Отпор». Рефлексия занятия.	помещение, стулья, карточки с ситуациями.
Занятие №7	развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.	с	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Сигнал». Упражнение 2. «Поругайся овощами». Упражнение 3. «Преувеличение или полное изменение поведения». Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие №8	развитие умений и навыков активного слушания.	с	<i>Ритуал приветствия.</i> Упражнение 1. «Техники слушания». Упражнение 2. «Диспут». Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие №9	формирование умений и навыков конструктивного поведения в конфликтах.	с	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Сглаживание конфликтов». Упражнение 2. «Контраргументы». Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие №10	овладение наукой и искусством успешного бесконфликтного взаимодействия.	с	<i>Ритуал приветствия.</i> Упражнение 1. «Карамбия». Рефлексия занятия.	помещение, карточки с инструкциями.

Занятие №11	закрепление навыков, полученных в ходе тренинга.	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Печатная машинка». Упражнение 2. «Если бы..., я стал бы...». Упражнение 3. «Интонация». Упражнение 4. «Жалоба». Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие №12	закрепление навыков, полученных в ходе тренинга	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Есть контакт». Упражнение 2. «Таможня». Рефлексия занятия.	помещение, стулья.
Занятие №13	завершение программы тренинга, закрепление навыков, полученных на тренинге.	<i>Ритуал приветствия</i> Упражнение 1. «Дракон». Упражнение 2. «Скала». Упражнение 3. «Кто я?». Упражнение 4. «Позиция». Упражнение 5. «Автобусная остановка».	помещение, листы бумаги, фломастеры, заготовленные ватманы с незаконченными предложениями

Полное содержание программы отображено в приложении А.

### 2.3 Сопоставительный анализ результатов первичной и повторной диагностики

После реализации программы рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков, нами была проведена повторная диагностика испытуемых по тем же методикам, которые использовались в первичной диагностике. Анализ результатов повторного исследования по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга мы осуществили по каждой из групп старших подростков, выделенных в зависимости от предпочитаемой стратегии поведения в конфликте. Результаты представлены в таблице 4.



Таблица 4 - Результаты исследования по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга групп старших подростков, выделенных в зависимости от предпочитаемой стратегии поведения в конфликте

Стратегия поведения	Кол-во человек	ЭК	ИНТ	ИМП	ПР	САМ	НУ	GCR		
								н	с	в
Экспериментальная группа	23	20	6	0	21	0	5	3	15	8
Контрольная группа	23	0	6	17	3	10	7	1	5	17

Условные обозначения:

ЭК – Экстрапунитивные

ИНТ – Интропунитивные

ИМП – Импунивные

ПР - Препятственно-доминантные

САМ - Самозащитные

НУ - Необходимо-упорствующие

Н – низкий уровень

С – средний уровень

В – высокий уровень

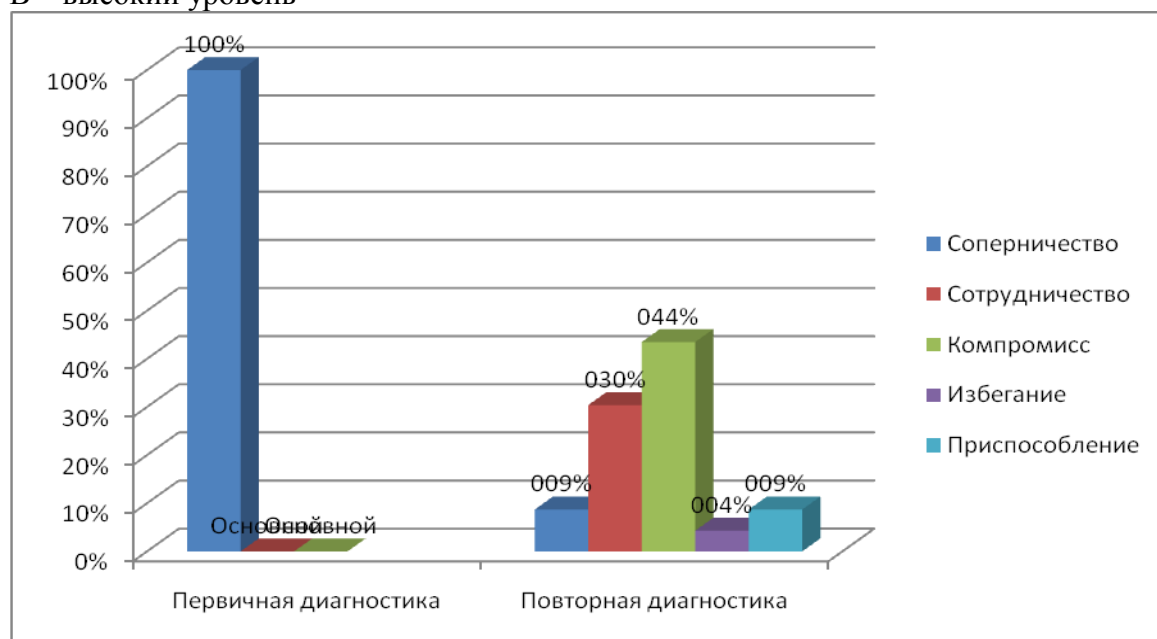


Рисунок 8 - Динамика показателей экспериментальной группы по методике диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной

Анализ данной диаграммы позволяет выявить факт формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте среди старших подростков экспериментальной группы. До проведения программы в составе

экспериментальной группы 100% подростков придерживались стратегии соперничества. После реализации программы количество таких подростков резко снизилось до 8,7%. Преобладающей стратегией поведения стала стратегия компромисса, являющаяся конструктивной в решении конфликтных ситуаций. Данные результаты уже позволяют сделать вывод об эффективности программы рефлексивного тренинга.

Динамика показателей экспериментальной группы по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга представлена на рисунке 9.

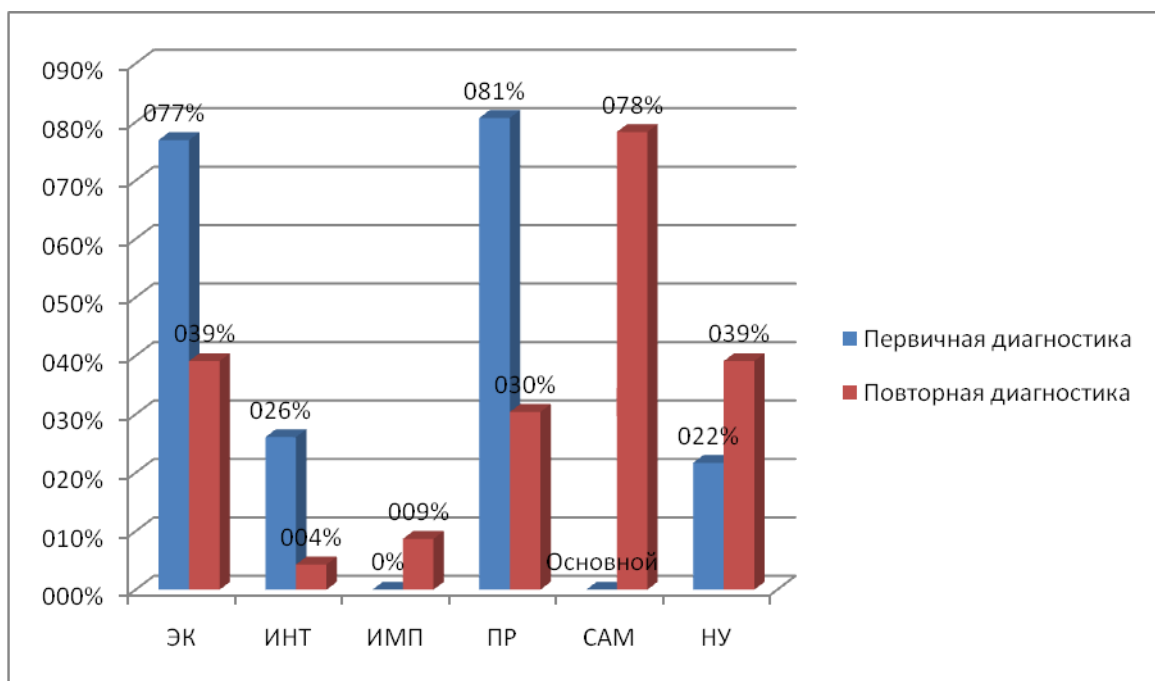


Рисунок 9 - Динамика показателей экспериментальной группы по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга

Анализ данной диаграммы позволяет сделать вывод о том, что в экспериментальной группе подростков произошли значительные изменения по показателям методики. Снизились показатели по следующим показателям: экстрапунитивное направление реакций, интропунитивное направление, препятственно-доминантный тип реакции. Возросли показатели по таким параметрам как импунитивное направление, самозащитные реакции и необходимо-упорствующий тип реакции. В связи с эти мы можем констатировать, что у старших подростков экспериментальной группы снизились показатели, препятствующие успешной адаптации в обществе.

Динамика показателя GCR экспериментальной группы по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга представлена на рисунке 6.

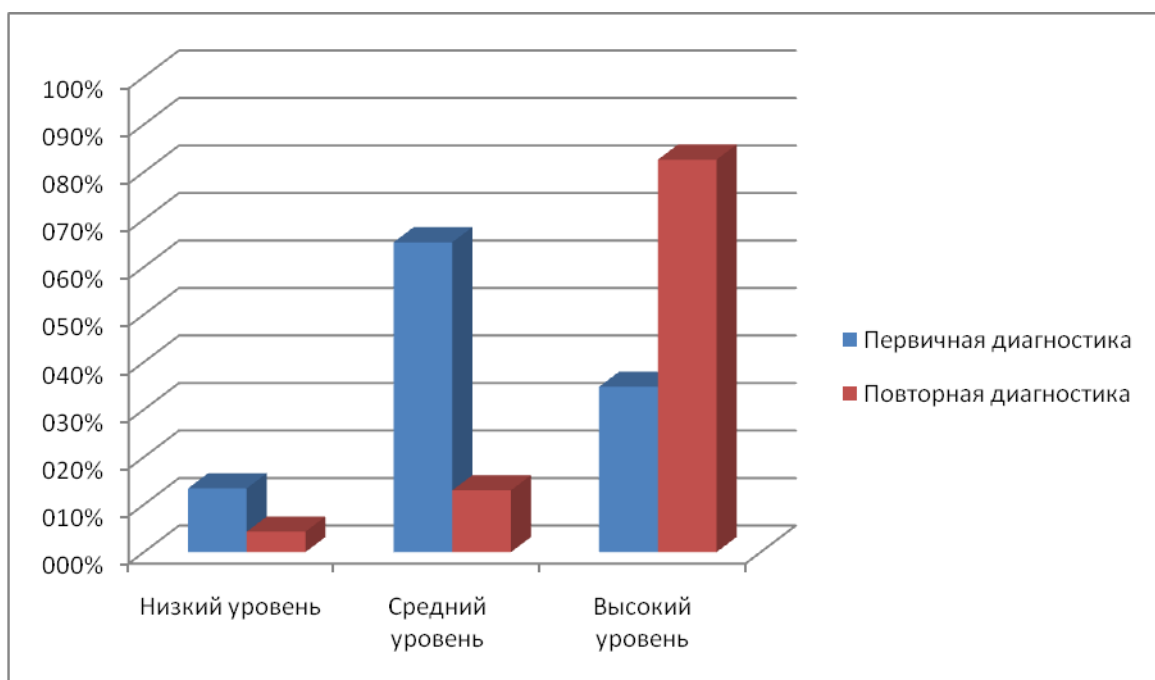


Рисунок 10 - Динамика показателя GCR экспериментальной группы по методике рисуночной фрустрации С. Розенцвейга

Анализ данной диаграммы позволяет констатировать тот факт, что уровень социальной адаптации старших подростков, входящих в состав экспериментальной группы, значительно повысился, так как вдвое увеличилось количество высоких показателей GCR.

Сопоставленные результаты первичной и повторной диагностики контрольной группы отображены в таблице 5.

Таблица 5 - Сопоставление результатов первичной и повторной диагностики контрольной группы старших подростков

Показатель	Первичная диагностика			Повторная диагностика		
ЭК	0%			4,3%		
ИНТ	26,1%			26,1%		
ИМП	73,9%			69,6%		
ПР	13%			17,4%		
САМ	43,5%			43,5%		
НУ	30,4%			26,1%		
GCR	Высокий	Средний	Низкий	Высокий	Средний	Низкий
	4,3%	21,7%	73,9%	8,7%	21,7%	69,6%

Анализ данной таблицы позволяет сделать вывод о том, В контрольной группе значимых изменений не произошло, в отличие от результатов экспериментальной группы.

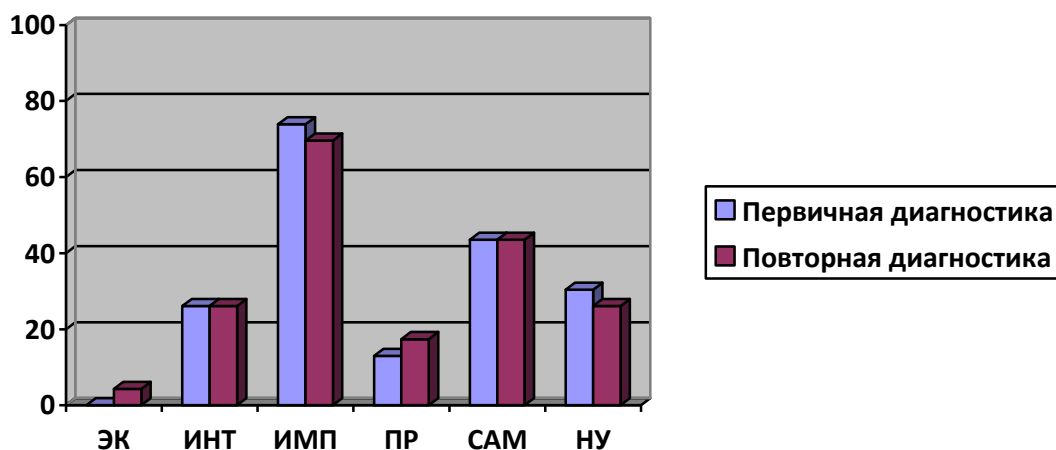


Рисунок 11 - Динамика показателей контрольной группы по методике диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной

Проанализировав результаты, представленные на диаграмме, мы можем сделать вывод о том, что у старших подростков показатели в значительной мере не изменились. Это также подтверждает эффективность реализованной программы, так как показатели остались без изменений.

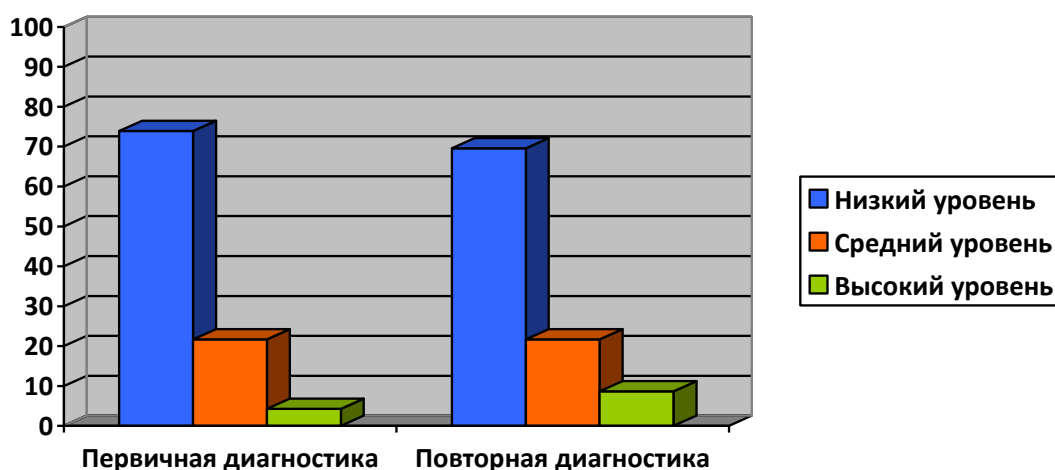


Рисунок 12 – Результаты первичной и повторной диагностики контрольной группы старших подростков по показателю GCR

Также на диаграмме по показателям GCR мы видим, что у испытуемых контрольной группы значимых изменений в показателях нет.

Таблица 6 - Сопоставление результатов экспериментальной и контрольной группы старших подростков

Показатель	Экспериментальная группа			Контрольная группа		
ЭК	39,1%			4,3%		
ИНТ	4,3%			26,1%		
ИМП	8,7%			69,6%		
ПР	30,4%			17,4%		
САМ	78,3%			43,5%		
НУ	39,1%			26,1%		
GCR	Высокий	Средний	Низкий	Высокий	Средний	Низкий
	80%	10%	0,0%	8,7%	21,7%	69,6%

Сопоставление полученных результатов при повторном диагностировании экспериментальной и контрольной группы мы можем наглядно посмотреть в таблице 6. Проанализировав полученные результаты, мы видим, что есть разница в полученных результатах. В экспериментальной группе показатели изменились в положительную сторону.

Таким образом, в ходе исследования формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков мы можем говорить о том, что программа «Формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте старших подростков с помощью рефлексивного тренинга» была успешно внедрена, на основе полученных показатели повторной диагностики мы можем утверждать что, рефлексивный тренинг является эффективным методом в формировании конструктивных стратегий поведения.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликт – это открытое столкновение противоположных позиций, целей, мнений субъектов взаимодействия. Конфликт проходит несколько стадий: формирование противоречивых интересов, переход потенциального конфликта в реальный, конфликтные действия, разрешение конфликта. Конфликты подразделяются на внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты между личностью и группой, социальные конфликты. К.У. Томасом и Р.Х. Килменном разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтах – уклонение, приспособление, принуждение, компромисс и сотрудничество. При помощи специальных упражнений можно сформировать определенные стратегии поведения. Наиболее сенситивным периодом для их формирования является старший подростковый возраст.

Границы подросткового возраста варьируют между 10-11 и 14-15 годами, социальная ситуация развития человека в этом возрасте представляет собой переход от детства к самостоятельной и ответственной взрослой жизни, учебная деятельность, общественно-полезный труд и интимно-личностное общение со сверстниками в трактовке разных авторов становятся ведущими видами деятельности, «чувство взрослости» является основным центральным новообразованием. Подростковый возраст подразделяется на младший и старший и делится он кризисом 13 лет. Старший подростковый возраст соответствует периоду 14-15 лет. В это время подросток меняет интровертность на экстравертность, он экспансивен, энергичен, общителен, уверен в себе, нахален, у него растет интерес к другим людям и их внутреннему миру, он начинает активно сравнивать себя с другими. В старшем подростковом возрасте наблюдается повышенная агрессивность и конфликтность, вторые обусловлены спецификой протекания данного возрастного периода. Однако данное утверждение не означает, что это неизменное явление, не подлежащее коррекции. Большинство авторов

указывают на высокую вариативность протекания подросткового кризиса и его зависимость от внешних средовых условий - таких как психолого-педагогическое сопровождение, характер идентификации, климат в семье, отношения со сверстниками и учителями и др. В связи с этим актуальным является изучение существующего уровня конфликтности и разработки индивидуальных и групповых мер по снижению конфликтности и агрессивности в подростковом звене.

Для изучения стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте нами было проведено экспериментальное исследование. Экспериментальная база исследования предоставлена МБОУ Потаповской СОШ № 8. Выборка составила 46 старших подростков.

Мы использовали следующие методики для проведения исследования:

- Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Кеннета Томаса в адаптации Н.В. Гришиной.

- Методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга.

Проанализировав полученные в ходе диагностики старших подростков данные, мы можем сделать следующие выводы:

- при разных стратегиях поведения в конфликте у старших подростков отмечаются разные уровни адаптации к социальному окружению;

- подростки, придерживающиеся стратегии соперничества, в конфликте направляют свою реакцию на живое или неживое окружение, подчеркивают степень фрустрирующей ситуации, препятствия, вызывающие фрустрацию, всячески акцентируются, независимо от того, расцениваются они как благоприятные, неблагоприятные или незначительные;

- у подростков, выбирающих стратегию сотрудничества при разрешении конфликтов, фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое «со временем», обвинение окружающих или самого себя отсутствует, активность таких испытуемых проявляется в форме порицания кого-либо, отрицания или

признания собственной вины, уклонения от упрека, направленные на защиту своего «Я»;

- у старших подростков со стратегией поведения компромисс фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем, обвинение окружающих или самого себя в конфликтной ситуации отсутствует, у таких подростков присутствует постоянная потребность найти конструктивное решение конфликтной ситуации в форме либо требования помощи от других лиц, либо принятия на себя обязанности разрешить ситуацию, либо уверенности в том, что время и ход событий приведут к ее разрешению;

- подростки с такой стратегией поведения как избегание во время конфликтов явно избегают осуждения кого-либо, объективный виновник фрустрации оправдывается субъектом. Ответственность таких подростков, попавших во фрустрирующую ситуацию, сведена до минимума;

- у старших подростков, которые выбирают стратегию приспособления в ходе конфликтных ситуаций, фрустрирующая ситуация истолковывается как благоприятная или как заслуженное наказание, или же подчёркивается смущённость беспокойством других.

На основании полученных нами в ходе диагностики старших подростков данных мы предлагаем программу рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте в старшем подростковом возрасте. Программа рассчитана на 13 занятий. Длительность каждого занятия составляет 90 минут. После реализации программы рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков, нами была проведена повторная диагностика испытуемых по тем же методикам, которые использовались в первичной диагностике.

Проанализировав полученные результаты, мы выявили факт формирования конструктивных стратегий поведения в конфликте среди старших подростков экспериментальной группы. Преобладающей стратегией



поведения стала стратегия компромисса, являющаяся конструктивной в решении конфликтных ситуаций. Данные результаты уже позволяют сделать вывод об эффективности программы рефлексивного тренинга. Также при сопоставлении результатов первичной и повторной диагностики мы пришли к выводу о том, что в экспериментальной группе подростков произошли значительные изменения по направлениям и типам реакций. Снизилась показатели по таким следующим показателям: экстрапунитивное направление реакций, интропунитивное направление, препятственно-доминантный тип реакции. Возросли показатели по таким параметрам, как импунитивное направление, самозащитные реакции и необходимо-упорствующий тип реакции. В связи с этим мы можем констатировать, что у старших подростков экспериментальной группы снижались показатели, препятствующие успешной адаптации в обществе. Также выяснилось, что уровень социальной адаптации старших подростков, входящих в состав экспериментальной группы, значительно повысился, так как - вдвое увеличилось количество высоких показателей GCR. В контрольной группе значимых изменений не произошло.

Таким образом, поставленные задачи выполнены, цель работы достигнута.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии. – Москва, 2015. – 43 с.
2. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – Москва: Владос, 2013. – 23 с.
3. Белобородов, А.М. Развитие коммуникативных способностей подростков в процессе тренингового воздействия / А.М. Белобородов // Научный диалог. – Екатеринбург, 2013. – №9. – С.6–20.
4. Белополюская, А.М. Самосознание проблемных подростков – Москва, 2007. — 321 с.
5. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Зефир, 2011. – 211 с.
6. Виноградова, М.Г. Метод качественного анализа в работе с тестом рисуночной фрустрации С. Розенцвейга I. Мотивационный аспект / М.Г. Виноградова, А.Л. Выжов // Сибирский психологический журнал. – Томск, 2011. – №42. – С.29–43.
7. Волков, Б.С. Психология подростка. – Москва, 2005. – 208 с.
8. Выготский, Л.С. Педология подростка. – Москва: Педагогика, 1984. – 56 с.
9. Выготский, Л.С. Психология подростка / Под ред. Д.Б. Эльконина. – Москва: Владос, 2005. – 209 с.
10. Гришина, Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2017. – 576 с.
11. Дружинина, Ю.А. Особенности совладающего поведения в подростковом возрасте / Ю.А. Дружинина // Омский научный вестник. – Омск, 2012. – №5. – С.172–176
12. Дубровина, И.В. Формирование личности в переходный период от подросткового к юношескому возрасту / Под ред. И.В. Дубровиной. – Москва: Педагогика, 2011. – 291 с.

13. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии. – Санкт-Петербург: Паритет, 2014. – 184 с.
14. Зайцев, А.К. Социальный конфликт. – Калуга, 2011. – 265 с.
15. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликтов. – Москва, 2015. – 210 с.
16. Катаева–Венгер, А.А Трудный возраст: подростки сегодня. – Москва: Школьная Пресса, 2012. – 112 с.
17. Киселева О.В. Влияние личностных особенностей на выбор копинг-стратегий у подростков с нарушениями и без нарушений поведения / О.В. Киселева // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – Санкт-Петербург, 2007. – №29. – С.152–154
18. Ковалев, Л.Г. Психология личности подростка. – Москва: Владос, 2008. – 322 с.
19. Костюнина, Е.А. Особенности формирования конфликтного поведения в подростковом возрасте / Е.А. Костюнина // Молодой ученый. — 2016. — №1. — С. 642-646.
20. Краковский, А.П. О подростках. – Москва: Педагогика, 2011. – 317 с.
21. Мантикова, А.В. Исследование психологической эффективности тренинга коммуникативных навыков у старших подростков / А.В. Мантикова // Вестник КемГУ. – Кемерово. – 2015. – №2. – С.130–134
22. Мартынова, И.Р. Копинг-стратегии у подростков с акцентуациями характера, склонных к проявлению агрессии / И.Р. Мартынова, Д.С. Ошевский // Психологическая наука и образование. – Москва, 2013. – № 3. – С. 191-201.
23. Медникова, А.А. Особенности структуры коммуникативных способностей старших подростков / А.А. Медникова // Вестник ТГПУ. – Томск, 2009. – №2. – С.120–123
24. Мольц, М. Я - это Я, или Как стать счастливым. – Санкт-Петербург: Мир, 2012. – 152 с.

25. Морозов, Е.А. Использование педагогической терапии в решении проблемы школьных неудач: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Морозов Евгений Анатольевич. – Тобольск, 2002. – 190 с.
26. Новосельцев, В.И. Теория конфликта: заблуждения и перспективы. / В.И. Новосельцев, Ю.Л. Полевая // Известия Тульского государственного университета. – Тула, 2013. – № 2. – С. 240 – 247.
27. Обозов, Н.Н. Психология конфликта. – Санкт-Петербург: ЛНПП «Облик», 2001. – 51 с.
28. Пезешкиан, Н. Психотерапия повседневной жизни: Тренинг разрешения конфликтов. – Санкт-Петербург: Тандем, 2011. – 93 с.
29. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов. – Москва: Академия, 2011. – 184 с.
30. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. – 672 с.
31. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста. – Санкт-Петербург: Питер, 2011. – 624 с.
32. Ремшмидт, Х. Подростковый и юношеский возраст: проблемы становления личности. – Москва: Мир, 2014. – 320 с.
33. Рождественская, Н.А. Формирование у подростков конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях / Н.А. Рождественская, А.М. Мамонова // Вестник Московского университета. Психология. – Москва, 2010. – № 1. – С. 110–116.
34. Сапогова, Е.Е. Психология развития человека / Е.Е. Сапогова. – Москва: Аспект Пресс, 2001. – 460 с.
35. Степанова, Н.В. Формирование адаптивного поведения старших подростков в межличностных конфликтах в условиях взаимодействия субъектов образовательного процесса / Н.В. Степанова // Вестник Брянского государственного университета. – Брянск, 2013. – №1. – С.204– 207
36. Уткин, Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – Москва: Сфера, 2009. – 120 с.

37. Шаленко, В.Н. Конфликты в трудовых коллективах / В.Н. Шаленко. – Москва: Издательство МГУ, 2006. – 89 с.
38. Шеллинг, Т. Стратегия конфликта. – Москва: ИРИСЭН, 2007. – 366 с.
39. Щербина, В.В. Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование. – Москва: Независимый институт гражданского общества, 2004. – 520 с.
40. Эльконин, Д.Б. Избранные психологические труды / Д.Б. Эльконин. – Москва: Педагогика, 1989. - 560 с.

### Содержание программы рефлексивного тренинга, направленного на формирование конструктивных стратегий поведения в конфликте у старших подростков

#### Занятие № 1

##### Вводное

**Цель занятия:** знакомство участников группы с правилами группового тренинга, создание доброжелательной атмосферы в группе и положительного настроения на дальнейшую работу.

**Задачи занятия:**

1. Познакомиться с участниками группы
2. Обсуждать правила работы в тренинговой группе.
3. Способствовать преодолению эмоционального напряжения в группе между участниками.
4. Способствовать развитию навыков, ассоциирования, составления аналогий.
5. Способствовать развитию умений принимать на себя ответственность.
6. Способствовать формированию навыков рефлексии.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время проведения:** 90 мин.

##### Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

##### Упражнение 1. «Законы тренинговой группы»

**Цель:** ознакомление участников тренинга с правилами работы в тренинговой группе.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время проведения:** 7 – 10 мин.

Ведущий. Для того чтобы нам было комфортно и удобно работать в этой группе, чтобы наша работа плодотворно существовала, необходимо всем придерживаться определенных законов. Давайте с ними познакомимся.

**Законы тренинговой группы.**

1. **Закон «00».** Все участники тренинга вовремя приходят к началу занятия и после перерывов, в заранее оговоренное время.

2. **Закон микрофона.** Говорит тот, у кого в руках «микрофон». Мы пускаем его по кругу во время проведения или анализа упражнения.

3. **Закон активности** гласит: «Вы имеете право не участвовать в каком-либо упражнении. Это не означает, что кто-то не может выполнить задание, это означает, что человек просто хочет понаблюдать со стороны. Заранее сообщите о своем желании группе. Но следует учесть: если из работы группы выбывает хотя бы один участник, это влияет на работу всей группы».

4. **Закон «Я-высказывания».** Этот закон требует излагать свою точку зрения только от первого лица: «Я считаю, я чувствую, я думаю, что...». Данное правило основано на том, что каждый участник не может наверняка знать мнения каждого участника группы, не может отвечать за всю группу, а поэтому, высказывания, начинающиеся с «Мы...», - недопустимы.

5. **Закон тактичного и доброжелательного отношения** ко всем участникам группы излагается в следующем виде: «У всех нас есть достоинства и недостатки. Во время тренинга необходимо терпимо относиться к чужим особенностям. Если вас что-то

не устраивает, сообщите об этом ведущему тренинга в корректной форме, чтобы не обидеть и не задеть никого из участников».

6. *Закон имени.*

7. *Закон вежливости.* Рекомендуется всех участников называть желаемыми для них именами.

8. *Закон «здесь и сейчас»* означает, что все происходящее в настоящем времени и в данном месте, а также чувства, эмоции и отношения присутствующих следует рассматривать в рамках тренинга и не переносить на другие реалии вашей жизни. Этот закон дает возможность каждому участнику группы «прожить» и осмыслить значимость переживаний в данный момент, определить ценность каждого мгновения жизни.

9. *Закон конфиденциальности.* «Все, что происходит на этом тренинге, остается здесь, ни с кем из людей, не участвовавших в тренинге, не обсуждается». Закон позволяет участникам тренинга чувствовать себя безопасно, создает более комфортные условия для самораскрытия.

10. *Закон предложения в участии только себя.*

Итак, оговорив все формальности, начнем, наконец, наш тренинг.

### **Упражнение 2. «Здравствуйте»**

*Цель:* Раскрепощение участников, создание условий для их самовыражения и знакомства.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 10 минут.

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено по-разному. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Пусть каждый по кругу произнесет слово «здравствуйте» по-своему.

Участники, сидя в кругу, по очереди начинают приветствовать друг друга. Делают это особым способом, по-разному и как можно необычной.

Вопросы для обсуждения: Как настроение? Приятно ли принимать столь различные приветствия? Какое «здравствуйте» запомнилось больше всего?

### **Упражнение 3. «Три факта»**

*Цель:* самопрезентация участников, знакомство, снижение тревожности и повышение уровня безопасности.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут.

«Назовите свое имя и три факта о себе, причем один из них должен быть правдивым, а два других – ложные».

Каждый участник сообщает группе свое имя и три факта о себе. Один из них является реальным, а два других — вымышленными. Задача остальных участников — определить, какой именно из представленных фактов соответствует действительности (участникам предлагается поочередно проголосовать за истинность каждого из фактов). Потом участник, который представлялся, раскрывает истину: говорит, какой из приведенных фактов реален.

Вопросы для обсуждения: Легко ли вы распознавали правду и ложь? Просто ли было обманывать коллег? Какие приемы вы использовали, чтобы слушатели не догадались, в каком именно месте вы наврали?

### **Упражнение 4. Взаимное интервью**

*Цель:* знакомство участников.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут.

Участники разбиваются на пары и в течение 10-15 минут проводят взаимное интервью. По окончании – каждый представляет своего партнера. Участники могут задавать любые вопросы.

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

## **Занятие № 2**

**Цель занятия:** раскрепощение участников тренинговой группы, выявление индивидуальных особенностей.

**Задачи занятия:**

1. Создать условия для формирования положительной эмоциональной обстановки.
2. Формирование умения высказывать безоценочные суждения.
3. Выявление индивидуальных особенностей.
4. Содействовать сплочению коллектива.

**Оборудование и материалы:**

**Время:** 90 минут.

*Ход занятия*

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

**Упражнение 1. «Снежный ком»**

*Цель:* Формирование положительного эмоционального фона.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 15 минут

Участники по очереди называют прилагательное, которое их характеризует и начинается на первую букву имени. Следующий по кругу должен назвать предыдущих, затем себя; таким образом, каждый следующий должен назвать предыдущих, затем себя; таким образом, каждый следующий должен будет называть все больше имен с прилагательными

**Упражнение 2. «Говорю, что вижу»**

*Цель:* проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: «Коля сидит, положив ногу на ногу», «Катя улыбается».

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

**Упражнение 3. «Мне приснился конфликт...»**

*Цель:* выявление индивидуального отношения каждого участника и его ассоциации, связанные с конфликтами.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут

Слушателям предлагается написать в своих тетрадях слово «конфликт» и затем описать тот образ или картину, которые у них возникают в этот момент и ассоциируются со словом «конфликт». Необходимо добиться от слушателей именно описания



зрительного образа, а не формального определения или набора синонимов. Это могут быть картинки взаимодействия людей, животных, природных явлений, ассоциации с известными произведениями живописи или скульптуры.

#### **Упражнение 4. «Ура!»**

*Цель:* формирование положительного последнего воспоминания о тренинге, формирование групповой сплоченности.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 10 минут

Сейчас вы разбиваетесь на пары и выкидываете по команде произвольное количество пальцев на руке. Пара участников, у которых число пальцев совпало, громко радуются: берутся за руки, подпрыгивают и кричат: «Ура!» Затем то же происходит в четверках, восьмерках, пока не объединится вся группа и не выкинет одновременно одно и то же количество пальцев.

#### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

### **Занятие № 3**

**Цель занятия:** осознание жизненной ценности и кратости времени, которое не стоит тратить на конфликты.

#### **Задачи занятия:**

1. Создать условия для погружения участников в ситуации конфликта.
2. Создать условия для анализа участниками собственных эмоций.
3. Развивать навыки конструктивного поведения в конфликте.

**Оборудования и материалы:** листы бумаги, ручки, наборы игровых карточек с обозначениями ценностей, доска для фиксации «жизненного пути» участников, игровые столы, за которыми располагаются игроки, помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

Ход занятия.

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

#### **Упражнение 1. «Что я делаю и какие эмоции переживаю в конфликте»**

*Цель:* индивидуальное погружение в ситуацию конфликта, анализ собственных эмоций в конфликте.

*Оборудование и материалы:* листы бумаги, ручки.

*Время проведения:* 30 минут

Предлагается записать, что они чаще всего делают, когда сами попадают в конфликт, и какие эмоции чаще всего при этом испытывают. В зависимости от характера группы и вида занятий описание действий будет более или менее приукрашенным, а вот эмоции будут перечислены более реалистично, и преобладают среди них опять же негативные или неприятные.

#### **Упражнение 2. «От чего сможет уйти Колобок...»**

*Цель:* мотивация участников к развитию навыков конструктивного поведения в конфликтах, активному участию в программе тренинга.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 10 минут.

После первых двух упражнений подробная рефлексия не проводится, только фиксируются результаты. Затем предлагаются еще два вопроса. Первый имеет несколько

вариантов, на каждый из которых можно получить разные ответы от одной и той же аудитории:

- Можно ли прожить без конфликтов?
- Можно ли научиться бесконфликтному общению?
- Можно ли уйти от конфликта (ов)?

На второй и третий вопросы положительные ответы будут встречать чаще, чем на первый, а на третий вопрос чаще, чем на второй, хотя более внимательный анализ этих вопросов позволяет утверждать, что все они об одном и том же — можно ли отделить себя от конфликта? Второй вопрос имеет два равнозначных варианта, и ответ на них любой аудитории очевидно предрешен:

Можно ли прожить, не сталкиваясь с проблемами, затруднениями, противоречиями и с различиями интересов и позиций других людей?

Можно ли научиться избегать или легко преодолевать проблемы, затруднения, противоречия и различия интересов и позиций других людей?

### **Упражнение 3. «20 000 дней»**

*Цель:* осознание своего жизненного плана, построение или вынесение во внешний план иерархии ценностных ориентаций, а также их «апробирование» в столкновении с «реалиями» игровой ситуации.

*Оборудование и материалы:* наборы игровых карточек с обозначениями ценностей, доска для фиксации «жизненного пути» участников, игровые столы, за которыми располагаются игроки.

*Время проведения:* 50 минут.

«Сейчас мы будем «выбирать» свой жизненный путь, для этого вам необходимо по возрастанию отобрать те жизненные ценности, которые значимы для вас»...

Участникам предлагается «проиграть» свой жизненный путь: наметить основные ценности, которые каждый собирается приобрести в игре, а также затратить усилия для их достижения. Ведущий предлагает участникам список жизненных ценностей, в котором нужно оценить каждый пункт по степени важности. Затем ведущий подсчитывает игровую «цену» и количество ценностей, которые будут разыграны. Затем участникам также предлагается составить «план жизни» по достижению ценностей.

Далее ведущий информирует, что средний срок оставшейся жизни участников — около двадцати тысяч дней (средний возраст жизни в России составляет около 65 лет). Основной платой за ценности служит время, которое участники потратят на их достижение. Стоимость каждой ценности списка выписывается на доске. Затем участникам предоставляется возможность изменить свои планы в соответствии с объявленными «ценами».

В ходе основной фазы игры ведущий объявляет наступление очередного временного промежутка протяженностью в две тысячи дней (около 5 лет). Каждый участник называет ценность, на которую он тратит это время. Если количество затраченного времени совпадает с «ценой», участник приобретает ценность. Если количество имеющихся ценностей меньше желающих их приобрести, организуется аукцион, на котором претенденты используют свое будущее время.

Спустя 10 000 дней (середина жизни) «стоимость» отдельных ценностей изменяется (например, цена таких ценностей как «Здоровье», «Образование» повышается, а «Мудрость» снижается). Ведущий может обосновать это естественными закономерностями — организм человека со временем теряет свои способности, в более старшем возрасте сложнее учиться и т.п.

Ход игры отражается на доске. По окончании игры организуется обсуждение, каждый участник рассказывает о своей жизни. Ведущий может предложить оценить «прожитое» по разным шкалам — удовлетворенность, ценность для других, соответствие той или иной профессии и другим.

Вопросы: 20000 дней это много? Что для вас является главной ценностью? Легко ли их выбирать?

Выводы: Жизненные достижения растянуты по времени. Жизненные достижения требуют наиболее ценного капитала, которым располагает человек – времени.

#### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

#### **Занятие №4**

**Цель занятия:** знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

##### **Задачи занятия:**

1. Создать условия для формирования умения преодолевать препятствия в общении.
2. Содействовать обучению сохранения дистанции.
3. Формировать и развивать навыки самоконтроля.

**Оборудование и материалы:** листы бумаги, ручки, спички, помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

##### *Ход занятия*

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

##### **Упражнение 1. «Моя проблема в общении»**

*Цель:* улучшение коммуникативных навыков, преодоление препятствий в общении.

*Оборудование и материалы:* листы бумаги, ручки.

*Время проведения:* 20 минут.

Напишите на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписывайте. Сверните листки и сложите в общую кучу. Затем каждый произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению. Допускаются высказывания критикующие, уточняющие или расширяющие ответ.

Вопросы для обсуждения. Какие сложности возникли при написании? Какие были попытки решить проблему? Какие эмоции вы испытали во время упражнения? Что дало вам это упражнение? Помогло ли оно найти какие-то пути выхода из своих проблем в общении?

Выводы, к которым должна прийти группа: Любые проблемы в общении решаемы. Главное - не бояться с ними работать.

##### **Упражнение 2. «Держи дистанцию»**

*Цель:* демонстрация участникам на примере упражнения важность знания и умения сохранять дистанцию общения

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 20 минут.

Разделимся на 2 равные группы, для этого рассчитайтесь на первый-второй. Попрошу встать в 2 шеренги: первые номера напротив вторых. Расстояние между шеренгами около 2-х метров.

Участники действуют по инструкции, затем первой группе дается инструкция: «Вам необходимо произнести «Стоп» в тот момент, когда, на ваш взгляд, расстояние

сократится до комфортного общения». По команде ведущего участники второй группы очень медленно начинают подходить к первой группе. При этом контакт глаз обязателен для участников обеих групп. После того, как каждый из участников скажет свое «стоп», ведущий просит участников второй группы продолжить движение. В этот момент может начаться смех, участники начнут отводить глаза. Дается инструкция: «попрошу вас сесть рядом с тем участником, который стоит напротив вас».

Выводы, к которым необходимо подвести группу: важно помнить о дистанции общения и стараться сохранять ее.

Роль дистанции в общении

Человек, как существо социальное, не обойден стремлением сохранять вокруг себя определенное пространство. Давно замечено, что в местах большого скопления народа всегда возникает опасность столкновений. Вызвано это тем, что по мере того, как каждый отдельный человек получает все меньше и меньше личного пространства, его раздражительность увеличивается, возникает вероятность драк и потасовок. По этой причине для человека, как и для животного, вполне естественно стремление держать окружающих его людей на определенной дистанции.

Существует такое понятие, как дистанция критическая. Пока человек находится за ней, он воспринимается другим как предмет посторонний. В этих случаях общения либо нет вообще, либо оно идет без особой рефлексивной поддержки. За пределами этой дистанции человек воспринимается как посторонний предмет. В пределах же этой дистанции человек считается установившим контакт; на него обращается некоторое внимание, но не особенное (прямой опасности от него все же нет). И только в том случае, если дистанция откровенно сокращена, внимание человека целиком переключается на приблизившегося. С целью определить, что именно от него хотят. Это так называемая комфортная дистанция общения, своя в каждом человеческом обществе. Городские жители, впервые приезжающие в деревню, всегда с некоторым удивлением обращали внимание на тот факт, как деревенские жители между собою общаются. Если горожанин, приветствуя своего знакомого, подойдет вплотную и подаст ему руку, то для жителей деревни совершенно естественно с расстояния в 15 метров прокричать приветствие и помахать рукой. Такая разница объясняется привычным расстоянием между людьми. Города, даже небольшие, всегда гуще заселены, люди в них всегда испытывают некоторую тесноту. Именно на дистанции комфортного общения предполагается проводить полноценный обмен информацией. Все пособия по этикету отражают корректное поведение человека именно в этой зоне. Мы уже говорили, что у людей, проживающих в разных местностях, это комфортное расстояние разное. Там, где плотность населения меньше, оно, как правило, больше. В среднем у россиян оно простирается от 50 сантиметров до 1 метра 20 сантиметров. Если один человек подошел к другому ближе, чем на 50 сантиметров, можно сказать, что этим он нарушил комфортную дистанцию между ними. Если он находится от него дальше чем в полутора метрах, то он пребывает вне комфортной дистанции.

### **Упражнение 3. «Собеседование»**

*Цель:* выработка навыков эффективной самопрезентации.

*Оборудование и материалы:* листы бумаги, ручки

*Время проведения:* 30 мин

Сейчас в течение 10 минут каждый напишет свою самопрезентацию по поводу приёма на работу. Далее вы разобьетесь на пары, где один участник выступит в роли соискателя, а другой в роли работодателя. Задача работодателя всячески придираться к соискателю, а соискателя получить работу.

Вопросы для обсуждения: Получили ли вы работу? Что оказалось самым трудным? В какой роли вам было комфортнее?

Выводы, к которым надо подвести группу. Осознание важности преподнести себя с правильной стороны, осознание своих сильных и слабых сторон.

#### **Упражнение 4. «Оживи сфинкса»**

*Цель:* отработка навыков самоконтроля

*Оборудование и материалы:* спички, помещение.

*Время проведения:* 15 минут.

Участники становятся (или садятся) лицом друг к другу. Задача первого – как можно дольше продержаться на реснице спичку. Задача второго – держа руки на коленях (не делая резких движений и не крича), своими речами смутить «сфинкса», чтоб он быстрее уронил спичку. Потом участники меняются местами. От частого проведения конкурс становится только интереснее. Пока «опытный сфинкс» держит спичку, «опытный смутитель» наговорит такого!!! Потом участники меняются местами

#### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

### **Занятие №5**

**Цель занятия:** знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

#### **Задачи занятия:**

1. Создать условия для развития навыков уверенности в себе.
2. Формировать способности самоанализа, самокритичности, саморазвития.
3. Выделять качества, необходимые для успешного взаимодействия.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья, листы бумаги формата А4, фломастеры, карточки.

**Время:** 90 минут.

#### **Ход занятия**

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

#### **Упражнение 1. «Осанка и улыбка»**

*Цель:* обретение уверенности в себе, обретение умения себя подать, всегда хорошо «держаться» в любой ситуации

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 25 минут

Царственная осанка и сиятельная улыбка, на голове – прямо таки корона. Научитесь так сидеть, ходить, говорить, вставать, знакомиться, прощаться. Очень короткое задание и очень большая работа. Не расталкивая других – царственно заполнять пространство: собой, своим телом, своим голосом, излучаемым светом и силой энергетики. Самое интересное в этом упражнении – поиск необходимого внутреннего самоощущения.

Постановке правильной осанки помогает любая прямая стена. Подошли, прислонились к ней затылком, расправили по ней плечи, втянули живот и приблизили к стене поясницу, после чего отошли от стены и походили, стараясь дышать и чувствовать себя естественно.

Другой хороший способ – перенести вес тела на носки, подобрать ягодички и поднять диафрагму так, чтобы появилось ощущение поршенька, столбиком распирающего изнутри грудную клетку в опоре на солнечное сплетение. Все, это держит, а вы можете расслабиться. Плечи свободные, вы энергичны, дыхание свободное.

Еще один способ – представьте, что у вас есть три невидимых друга, которые всегда помогают вам при ходьбе. Один из них легонько подталкивает вас в спину в районе

крестца, второй летит на крыльях впереди, где-то на уровне груди, и слегка влечет вас за собой. Третий летит над головой и слегка тянет вверх.

Помните, что идеальное положение тела зависит от идеального положения груди. Сделайте глубокий вдох, на некоторое время задержите дыхание. Медленно выдохните животом, сохраняя положение грудной клетки в положении вдоха. Вот это и есть идеальное положение груди!

Чтобы голова держалась на гордой, высокой шее, дома положите на голову детский кубик или книгу и походите, чтобы предмет не падал. Когда получится, запомните ощущения. На улице – смотрите на третьи этажи и старайтесь оставить взгляд глаз на этом уровне.

Итак, чуть с юмором. Убираете с лица очень умное выражение. Попробуйте создать утверждение, что вы самый, самый, самый прекрасный в мире человек. Плечи расправьте и опустите, спину выпрямите, лопатками зажмите грецкий орех и держите его, чтобы не упал. Так всегда и ходите. Проверьте мимику. Улыбаетесь? Отлично! Правую руку поднимаем над головой, с небес достаем корону и надеваем ее.

Ход упражнения тренер рассказывает участникам о том, насколько важно правильное положение человека в пространстве, насколько оно влияет на самовосприятие и восприятие другими людьми. Затем, дает несколько советов по работе над своей осанкой, участники встают с мест и пробуют упражнения. Затем возвращаются на место и каждый из участников, по кругу, делится своими впечатлениями от упражнений, тем, какие сложности они у него вызвали, готов ли участник далее работать в этом направлении и почему.

Вопросы для обсуждения в группе: Как вы считаете, для чего служит правильная осанка? Насколько осанка влияет на самосознание и уверенность в себе? Работая над осанкой, ощущаете ли вы внутренние изменения? Насколько сложно дается вам подобная работа над собой? Готовы ли вы к подобной работе с целью изменить себя?

Выводы, к которым должна прийти группа: когда у вас царственная осанка и сияющая улыбка, вы можете свободно идти в толпе, куда хотите, пересекая любые потоки и ни с кем не сталкиваясь, потому что люди уступают вам дорогу. Такое положение в пространстве не только полезно для организма, но и благоприятно влияет на самооценку.

### **Упражнение 2. «Мы – они»**

*Цель:* развитие способности самоанализа, самокритичности, саморазвития.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут

Найдите в своей жизни человека, который вас больше всего раздражает. Опишите три качества такого человека, которые вы больше всего ненавидите, которые вы хотели бы изменить в нем. Теперь загляните внутрь себя и спросите: «А в чем я похожа на него, когда я веду себя точно таким же образом?». Закройте глаза и дайте себе подумать. Затем спросите себя, готовы ли вы к переменам. Только тогда, когда вы избавитесь от своих обычных мыслей, убеждений и привычек, такие люди или переменятся к вам, или уйдут из вашей жизни.

Если вы ненавидите босса, который постоянно критикует вас, которому невозможно угодить, опять посмотрите в глубь себя. А в чем вы похожи на него? Не думаете ли вы, что все начальники критикуют и им невозможно угодить? Если ваш сотрудник упрямится и не выполняет свою часть работы, подумайте о том, чем вы привлекли его в свою жизнь. Насколько упрямы вы и так же ленивы, как он.

Если у вас проблема с любимым, опять же загляните в глубь себя и посмотрите, что именно привлекло его к вам? Если муж не оказывает вам поддержки и постоянно жалуется вам на жизнь, опять же посмотрите на свои привычки, укоренившиеся в вас с детства. Был ли у вас один из родителей, который жаловался на жизнь, и не жалуетесь ли вы постоянно на жизнь?

Как вы отнесетесь к человеку, который не скрывает, что он хочет нравиться людям? Желание нравиться – совершенно естественно. Другое дело, что у этого желания могут быть разные оттенки, украшающие человека или заставляющие насторожиться. Невротичен человек, желающий «понравиться всем и всегда» и переживающий, когда это не получается. «Нравиться всем» нереально и не нужно. Надо уметь привлекать к себе взгляды и сердца людей, но не менее важно уметь спокойно переносить равнодушное или отрицательное отношение к себе.

Оценки окружающих, в том числе и негативные, учитывать нужно, но нельзя становиться их рабом. Один из показателей зрелости – спокойно безразличное отношение к тому, как на вас посмотрят, что о вас подумают или скажут. К оценкам окружающих надо относиться так, как к погоде: конечно, приятно, когда светит солнышко, но если пойдет дождь, надо просто поднять воротник и раскрыть зонтик: дело дождя – литься, наше дело – идти туда, куда нам надо.

Быть внимательным к мнениям и оценкам окружающих – нужно, но «держаться» за их оценки и зависеть от них – просто опасно. Почти всегда находятся желающие на этом «сыграть», желающие подергать за ниточки, так услужливо вложенные им в руки... Вы не хотите оказаться такой марионеткой? Стараться понравиться и одновременно скрыть это желание – умение совершенно не лишнее. Но самое главное – это то, ради чего Вы хотите нравиться. Ведь одно дело, когда кто-то старается понравиться, чтобы с помощью своей привлекательности БОЛЬШЕ ПОЛУЧИТЬ: внимания, преимуществ, чтобы добиться успеха. Другой мотив – нравиться, чтобы людям рядом с тобой было тепло и приятно, чтобы радовать их глаза и души; нравиться, чтобы больше ДАВАТЬ ЛЮДЯМ... Самое парадоксальное в том, что дающий, как правило, больше и получает (впрочем, лишь при условии уважения к себе и понимания, кому, когда и что нужно). Так или иначе, а каков выбор ваш? Зачем вы хотите нравиться?

Прекрасно быть естественным: говорить то, что думаешь, выражать те чувства, которые живут в душе, и вообще не следить за собой, а просто жить, быть таким, какой ты есть. Кому это обычно позволено: очень любимым и уважаемым в кругу любящих и уважающих; тем редким людям, которые думают и чувствуют то, что надо, и так, как надо.

Так или иначе, но умение подать себя, требующее определенной дипломатии и актерства, - нужно каждому. Гораздо умнее с самого начала позаботиться о том, чтобы произвести впечатление то, которое вам выгодно и будет вас потом «поддерживать» в любой ситуации. Каким вас будут видеть? Таким, каким вы себя преподнесете. Перефразируя известную поговорку: «Провожают по уму, а встречают по одежке и манере держаться».

Ход проведения участники получают инструкцию и время на обдумывание. Затем каждый высказывается по кругу – называя качества, которые раздражают его в другом человеке, и видит ли он эти качества в себе, раздражают ли они в себе самом, стоит ли с ними бороться и т.п.

Затем каждый участник по кругу высказывается о том, насколько сложным было для него упражнение, какие затруднения вызвало, к каким выводам привело.

Вопросы для обсуждения: Какие качества вас больше всего раздражают в людях и почему? Видите ли вы подобные качества в себе? Если да. То раздражают ли они вас в себе? Осознаете ли вы, что вам нужно что-то изменить в себе

Выводы, к которым должна прийти группа. Зачастую, нас больше всего раздражают в других те качества, которые есть в нас самих, но мы этого не замечаем. Стоит относиться к другим терпимее и всегда обращать внимание на то, а как мы сами ведем себя по отношению к окружающим. Если нас что-то раздражает в других, возможно, то же самое не нравится и окружающим в нас, что может являться поводом для работы над собой.

### **Упражнение 3. «Мой цветок»**

*Цель:* коррекция и развитие доверия себе.

*Оборудование и материалы:* листы бумаги формата А4, фломастеры.

*Время проведения:* 15 минут.

Возьмите листы бумаги и фломастеры. Ваша задача – нарисовать цветок, в сердцевине которого вы напишите свое имя. Затем, на каждом лепестке следует написать ответы на вопросы: в чем Я хорошо разбираюсь? За что я нравлюсь себе и люблю себя?

После окончания рисования участники, по кругу показывают свои рисунки и зачитывают ответы.

Далее следует обсуждение упражнения – трудностей и впечатлений от выполнения задания, каждый участник высказывается по кругу.

Вопросы для обсуждения: Какие затруднения вызвало задание? Открыли ли вы в себе что-то новое? Открыли ли новое в других? Есть ли что-то, что объединяло бы большинство работ? Насколько сложно открыться перед самим собой, заглянуть в себя?

Выводы, к которым должна прийти группа: В каждом из нас есть что-то, чем можно гордиться и за что себя стоит любить. Но не всегда мы готовы признаться в этом самим себе. Стоит больше прислушиваться к себе, заглядывать в себя и ценить себя, это прибавит уверенности в себе и позволит совершать новые достижения.

#### **Упражнение 4. «Восточный базар»**

*Цель:* осуществление коммуникаций, выделение качеств необходимых для успешного сотрудничества.

*Оборудование и материалы:* карточки, фломастеры или ручки

*Время проведения:* 20 минут.

Представьте себе восточный базар. С какими ассоциациями у вас связан Восточный рынок? Каким вы его видите? Что на нем происходит?

Каждый из вас получит восемь карточек, напишите на каждой из них свое имя. Теперь я соберу ваши карточки и перемешаю, каждый из вас вытянет по восемь штук. Ваша задача: торговаться, меняться, собрать обратно карточки со своим именем. Можно ходить, разговаривать, хитрить. Нельзя смотреть карточки других, отбирать силой. Собранный все свои карточки, садится и вытягивает руку в верх.

Вопросы для обсуждения: Какие затруднения вызвало упражнения? Кому первому удалось собрать свои карточки? Почему? Какую тактику вы использовали? Активный поиск, ожидание встречных предложений? Что на ваш взгляд следует предпринимать для успешного сотрудничества? Каких качеств не хватает вам для успешного сотрудничества? Что бы хотели в себе изменить, добавить, преодолеть?

Выводы, к которым должна прийти группа. Выделить качества для успешного взаимодействия, сотрудничества.

#### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекоммендации.

#### **Занятие №6**

**Цель занятия:** знакомство с навыками эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

**Задачи занятия:**

1. Создать условия для приобретения опыта умения договориться.
2. Формировать адекватные реакции в различных ситуациях.
3. Обучать техникам противостояния вербальному нападению.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья, карточки с ситуациями.

**Время:** 90 минут.



### Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

#### **Упражнение 1. «Конфликт в транспорте»**

*Цель:* приобретение опыта умения договариваться в условиях столкновения интересов.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 15 минут.

Сейчас участники получают инструкцию. Двое одну и еще одну другую. Держите их втайне – ваша цель выполнить задание.

Инструкция 1. «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему

Инструкция 2. занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Вопросы для обсуждения. Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место? Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место? Какие чувства испытывали играющие? Чей способ решения проблемы самый успешный? Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

Выводы, к которым должна прийти группа. Всегда можно прийти к соглашению, если быть вежливыми. Если по каким-то причинам соглашение не было достигнуто, не стоит отчаиваться.

#### **Упражнение 2. «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы»**

*Цель:* формирование адекватных реакций в различных ситуациях; «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

*Оборудование и материалы:* карточки с ситуациями.

*Время проведения:* 50 минут.

Участники разбиваются на пары. Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие: Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти. Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы. Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика. Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным. Вас залили соседи сверху, вы идете к соседу разобраться, кто будет делать ремонт, вы купили в магазине фен, он оказался бракованным, вы пришли, чтобы его поменять. Вы не заплатили за проезд в троллейбусе и не хотите этого делать. Вас не пускают в ночное заведение. Вы возвращаете в библиотеку книгу, но она испорчена, ее не принимают. Ваш друг опоздал на встречу на полчаса, вы высказываете ему недовольство. Вы перешли дорогу на красный, остановился автомобиль, из него вышел водитель, недовольный вашим поведением. Вы застучали как собака вашего соседа портит ваш автомобиль, хотите расквитаться с соседом. В ресторане вам подали подгоревшее блюдо, вы вызываете официанта. Вы одолжили у приятеля туфли, но сильно их испортили

Вопросы для обсуждения: чьи ответы понравились, какую роль при выполнении упражнения было проще выполнять, совпадает ли это с вашей каждодневной манерой поведения, какая модель оказалась универсальной

Выводы, к которым надо подвести группу: не существует универсальных моделей поведения, в каждый момент нужно уметь подстроиться под собеседника.

### **Упражнение 3. «Отпор»**

*Цель:* обучение некоторым техникам противостояния вербальному нападению.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 25 минут

Предлагаем вам познакомиться с техниками противостояния вербальному нападению.

1. Техника «Внешнее согласие».

Принцип: необходимо с чем-либо согласиться в высказывании собеседника (не по существу, а внешне).

Например: «Я тоже считаю, что нам следует обсудить эту проблему»,

«Меня, как и тебя, это волнует», «Согласна, что это неприятно».

Достоинства техники: людям приятно, когда с ними соглашаются. Собеседник чувствует, что вы миролюбиво настроены и готовы его выслушать. Таким образом, решение проблемы из эмоционального слоя перейдет в когнитивный.

2. Техника «Да я такой, и поздно мне меняться».

Принцип: вы сообщаете собеседнику, что то, в чем он вас обвиняет, является частью вашей личности.

Пример: «Я всегда опаздываю, мне нравится чувствовать себя не привязанным ко времени, это дает мне ощущение свободы. Я такой».

Достоинства техники: используется при грубых нападках на вашу личность, обезоруживает оппонента.

Ограничения техники: заводит оппонента в тупик, вызывает у него сильное раздражение.

3. Техника: «Испорченная пластинка».

Принцип: в ответ на претензии и обвинения собеседника, вы несколько раз повторяете одну и ту же емкую фразу, пока собеседник не исчерпает свои силы. Обычно достаточно бывает трех повторений.

Пример: вы опоздали на работу, и в ответ на критику начальника вы можете сказать: «Это никогда больше не повторится». Фразы еще могут быть такими: «Я не готов сегодня это обсуждать», «Я подумаю об этом», «Я тебя понял».

Достоинства техники: использование техники позволяет экономить эмоциональные ресурсы. Конфликт при этом не разрастается.

4. Техника: «Бесконечное уточнение».

Принцип: в ответ на критику, вы задаете оппоненту много уточняющих вопросов.

Примеры: «Что конкретно вы имеете в виду», «Что бы вы могли мне посоветовать в этой ситуации».

Достоинства техники: использование техники позволяет прояснить позицию оппонента, снимает эмоциональное напряжение, дает вам время подумать, как реагировать на критику.

Вопросы для обсуждения: попробуйте выделить недостатки и достоинства каждой техники?

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

## Занятие №7

**Цель занятия:** развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.

**Задачи занятия:**

1. Формировать навыки модификации и коррекции поведения.
2. Выявлять неконфликтные пути выхода из конфликтной ситуации.
3. Создать условия для отказа от стереотипов поведения.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

**Упражнение 1. «Сигнал».**

*Цель:* разминка, улучшение атмосферы в группе.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 10 минут.

Участники стоят по кругу, достаточно близко и держатся сзади за руки. Кто-то, легко сжимая руку, посылает сигнал в виде последовательности быстрых или более длинных сжатий. Сигнал передается по кругу, пока не вернется к автору. В виде усложнения можно посылать несколько сигналов одновременно, в одну или в разные стороны движения.

**Упражнение 2. «Поругайся овощами»**

*Цель:* снятие эмоционального напряжения, показ одного из неконфликтных путей выхода из конфликтной ситуации, отказ от стереотипов поведения.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 15 минут.

Ход упражнения: участникам зачитывается инструкция: «Объединитесь в пары произвольно. Сядьте так, чтобы вас не подслушивали, но чтобы вы могли пообщаться непринужденно. А теперь можете смело высказать партнеру все, что о нем думаете. Только вместо ругательств используйте названия овощей и не мухлюйте». Далее участники следуют инструкции, им выделяется 10 минут на ссору.

**Упражнение 3. «Преувеличение или полное изменение поведения»**

*Цель:* формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 60 минут.

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким, авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

**Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

## Занятие №8

**Цель занятия:** развитие умений и навыков активного слушания.

**Задачи занятия:**

1. Развивать навыки активного слушания.
2. Развивать умения активного слушания.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

### Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

#### **Упражнение 1. «Техники слушания».**

*Цель:* развитие навыков активного слушания.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 35 минут.

Одним из приемов эффективного взаимодействия партнеров является использование техники активного слушания. Что это такое – попробуем понять на примере. Активное слушание - техника, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений. Выделяют следующие приемы активного слушания:

- Уточнение. Чтобы убедиться в точном понимании чувств и мыслей собеседника, слушатель время от времени просит дать дополнительные разъяснения.

- Пересказ (парафраз). Слушатель своими словами кратко повторяет изложенное собеседником только что, выделяя и подчеркивая главные на его взгляд идеи и акценты. Используется и как подведение итогов. Тот, чьи слова были пересказаны, услышав свои идеи со стороны, может их скорректировать.

- Развитие мысли. Слушатель подхватывает и продвигает далее ход основной мысли собеседника.

- Сообщение о восприятии. Слушатель сообщает своему собеседнику о том, какое впечатление тот произвел в ходе общения. Например, «Вы говорите об очень важных для вас вещах».

- Сообщение о восприятии себя. Слушатель сообщает своему собеседнику о том, как изменилось его состояние в результате слушания. Например, «Меня заделали ваши слова».

- Замечания о ходе беседы. Слушатель сообщает о том, как можно осмыслить беседу в целом. Например, «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

Давайте теперь опробуем эти приемы с реальными людьми.

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин «очень скучного рассказа». Затем ведущий отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»).

### **Упражнение 2. «Диспут»**

*Цель:* развитие умений и навыков активного слушания

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 45 минут.

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т.д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, «да, именно это я и имел в виду»).

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, «Да, Вы меня поняли правильно» легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников «диспута».

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

## **Занятие №9**

**Цель занятия:** формирование умений и навыков конструктивного поведения в конфликтах.

### **Задачи занятия:**

1. Отрабатывать умения и навыки сглаживания конфликтов.
2. Создавать условия для самораскрытия.
3. Развивать умение вести полемику и контраргументацию.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

### **Ход занятия**

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

### **Упражнение 1. «Сглаживание конфликтов»**

*Цель:* отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 40 минут.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы: Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы? Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры? Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

### **Упражнение 2. «Контраргументы»**

*Цель:* создание условий для самораскрытия; умение вести полемику и контраргументацию.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 40 минут.

Каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах - о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

## **Занятие №10**

**Цель занятия:** овладение наукой и искусством успешного бесконфликтного взаимодействия.

### **Задачи занятия:**

1. Предоставить участникам возможность понять и почувствовать, каковы причины и следствия неэффективного межличностного общения.

2. Помочь осознать, что успешное и продуктивное межличностное взаимодействие невозможно без усвоения норм и правил межличностных взаимоотношений, без овладения наукой и искусством общения

**Оборудование и материалы:** помещение, карточки с инструкциями.

**Время:** 90 минут.

### **Ход занятия**

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

### **Упражнение 1. «Карамбия».**

*Цель:* осознание причин и следствий неэффективного межличностного общения.

*Оборудование и материалы:* карточки с инструкциями, помещение.

*Время проведения:* 80 минут.

Инструкция для посланников: «Ваша страна планирует установить дипломатические связи со страной Карамбией. Для этого нужно узнать, что это за страна, каковы особенности ее культуры, а также каковы личностные особенности ее жителей. Правительство вашей страны наделило вас почетной миссией: вам предстоит отправиться

в качестве посланника в Карамбию. Этот визит будет первым контактом представителя вашей страны с потенциальными партнерами по содружеству. Ваши задачи: узнать как можно больше о стране, ее жителях, культуре, традициях, природных особенностях и ресурсах (задать не менее 10 вопросов с целью получения информации от жителей, но вопросы задавать только такие, на которые можно ответить «да» или «нет»). Написать отчет своему правительству об особенностях людей этой страны, с которыми вам предстоит в будущем тесное сотрудничество. Вы можете закончить визит, как только убедитесь, что собрали достаточное количество информации. Если есть вопросы – задайте их сейчас, то есть до начала игры. Не возвращайтесь в зал, пока вас не пригласят. Запрещено разговаривать друг с другом до окончания игры».

Инструкция «жителям»: «Мы – карамбийцы, представители страны Карамбия, имеющей богатое историческое прошлое, огромную территорию и неисчерпаемые природные ресурсы. К нам едут посланники из другой страны, чтобы узнать поближе нас и нашу культуру. Мы должны следовать трем правилам, которые действуют в нашей стране: мы можем говорить только с человеком, похожим на меня (цветом волос, возрастом, длиной волос); в нашем словаре только два слова – «да» и «нет»; наш ответ на вопрос зависит от того, улыбается тот, кто нас спрашивает, или нет. Если человек улыбается, мы отвечаем «да», если не улыбается, отвечаем «нет».

Ход игры: Подготовка. Из числа участников выбрать 6 членов группы - «посланников». Они должны отличаться друг от друга по внешним значимым признакам: брюнет – блондин; длинные волосы – короткая стрижка; очень молодой – умудренный опытом.

«Посланники» удаляются в другую комнату. Там они получают инструкцию и на ее основе готовят вопросы для группы (время на подготовку - 20 минут). Каждый «посланник» готовит свой перечень вопросов самостоятельно, ни при каких обстоятельствах не общаясь друг с другом.

Следует убедиться, что все поняли и усвоили правила игры. «Посланники» приглашаются по одному так, чтобы другие «посланники» не знали, какие вопросы задают его коллеги. После опроса каждый из «посланников» уходит писать свой отчет о культуре Карамбии, особенностях карамбийцев. Затем каждый из «посланников» зачитывает отчет о своих впечатлениях от взаимодействия с жителями Карамбии.

Вопросы для обсуждения: Какие чувства испытывали «посланники» во время контакта с «карамбийцами»? Были ли в вашей жизни ситуации, в которых вы испытывали сходные чувства? Что «карамбийцы» могут сказать о поведении «посланников»? Как вы объясняете возникавшие чувства непонимания? Неадекватная реакция собеседника в процессе общения вызывала тревогу, неуверенность, одиночество, страх, не правда ли? Что порождает непонимание причин неадекватного поведения партнера по взаимодействию? (Противодействие, раздражительность, агрессию.)

Выводы к которым должна прийти группа: понять и почувствовать, каковы причины и следствия неэффективного межличностного общения; помочь осознать, что успешное и продуктивное межличностное взаимодействие невозможно без усвоения норм и правил межличностных взаимоотношений, без овладения наукой и искусством общения.

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

### **Занятие №11**

**Цель занятия:** закрепление навыков, полученных в ходе тренинга.

**Задачи занятия:**

1. Вырабатывать навыки быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

2. Развивать экспрессию, навыки активного слушания, эмоциональную сферу.
3. Развивать у участников умение анализировать конфликт на основе уяснения основных конфликтологических понятий
4. Формировать навыки применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

**Упражнение 1. «Печатная машинка».**

*Цель:* разминка, выработка навыков сплоченных действий.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 15 минут.

Участникам загадывается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причем каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши. Примеры фраз: «Сколько ни мучиться, а без ссоры не прожить. Кто ругается, у того лошадь спотыкается. В ссорах да во вздорах пути не бывает. Не будет добра, коли меж своими вражда.»

**Упражнение 2. «Если бы..., я стал бы...»**

*Цель:* выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 15 минут.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: «... я стал бы требовать жалобную книгу».

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

**Упражнение 3. «Интонация»**

*Цель:* развитие экспрессии, навыков активного слушания, эмоциональной сферы.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут.

Ведущий: «Произнесите по кругу фразу с разными интонациями»

- Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
- Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
- Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
- Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
- Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
- До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
- Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
- Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
- Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Участники по кругу выполняют задания тренера. Обсуждение.



#### **Упражнение 4. «Жалоба»**

*Цель:* развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 30 минут.

Тренинговая группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда – эксперты (3-5 человек).

Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Команды разделить с помощью жеребьевки. Рассказать инструкцию, приступить к игре. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии. Обсудить игру.

#### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

#### **Занятие №12**

**Цель занятия:** закрепление навыков, полученных в ходе тренинга.

**Задачи занятия:**

1. Создавать условия для приобретения навыков невербального общения в группе.
2. Создавать условия для тренировки уверенного поведения в ситуациях, когда нужно убедить других людей в своей искренности.
3. Развивать умение регулировать своё эмоциональное состояние.

**Оборудование и материалы:** помещение, стулья.

**Время:** 90 минут.

*Ход занятия*

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

#### **Упражнение 1. «Есть контакт»**

*Цель:* Приобретение навыков невербального общения в группе.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 15 минут.

Ведущий просит всех расположиться большим полукругом. Затем он предлагает каждому по очереди выйти в центр и постараться любыми доступными ему средствами, кроме словесных, установить контакт с каждым участником.

Анализируются впечатления, возникшие в процессе игры, те средства установления контакта и те признаки, которые свидетельствуют о том, что контакт установлен.

### **Упражнение 2. «Таможня»**

*Цель:* тренировка уверенного поведения в ситуациях, когда нужно убедить других людей в своей искренности. Развитие умения регулировать своё эмоциональное состояние.

*Оборудование и материалы:* карточки с предметами.

*Время проведения:* 70 минут.

3-4 добровольца берут на себя роли «таможенников». Их задача – выявить среди остальных участников путём расспросов и наблюдения тех, кто транспортирует «запрещённый предмет». Эти предметы будут розданы некоторым из участников так, чтобы «таможенники» не видели, кому именно они достались. После этого каждый участник поочередно подходит к «таможне», там ему могут задавать любые вопросы для выяснения того, имеется ли у него – запрещённый груз. Запомните - обыск не производится, только путём расспросов. Когда все участники пройдут, «таможня» совещается и выносят свой вердикт – кто, с их точки зрения, является «контрабандистом». После этого участники, у которых на самом деле был запрещённый груз, демонстрируют его, что позволяет оценить точность предположений таможенников.

Вопросы для обсуждения: на основании чего «таможенники» делали предположения, у кого имеется запрещённый предмет, а у кого нет? Чем вызваны ошибки? В чём различия между теми, кому успешно удалось пронести запрещённый предмет, и теми, кому не удалось? Если кто-то оказался «невинной жертвой», то какими особенностями поведения это было спровоцировано? И насколько для этого человека характерна позиция «невинной жертвы» в других жизненных ситуациях и как можно её избежать?

### **Рефлексия занятия**

*Цель:* получение обратной связи.

*Оборудование и материалы:* помещение, стулья.

*Время проведения:* 5 – 7 мин.

Каждый участник высказывает свое мнение о прошедшем занятии, высказывает пожелания и рекомендации.

### **Занятие №13**

**Цель занятия:** завершение программы тренинга, закрепление навыков, полученных на тренинге.

#### **Задачи занятия:**

1. Создавать условия для активизации всех участников тренинговой группы.
2. Содействовать укреплению чувства сплоченности, активации участников.
3. Создавать условия для рефлексии взаимоотношений участников тренинговых занятий.
4. Создавать условия для анализа того, что произошло за время прохождения тренинга.

**Оборудование и материалы:** помещение, листы бумаги, фломастеры, заготовленные ватманы с незаконченными предложениями.

**Время:** 90 минут.

Ход занятия

*Ритуал приветствия.* Встать в круг. Положить руки друг другу на плечи. Приветливо посмотреть друг на друга и поздороваться.

### **Упражнение 1. «Дракон»**

*Цель:* создание условий для активизации всех участников тренинговой группы.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 15 минут.

Играющие становятся в линию, держась за плечи. Первый участник – «голова», последний – «хвост» дракона. «Голова» должна дотянуться до хвоста и дотронуться до него. «Тело» дракона неразрывно. Как только «голова» схватила «хвост», она становится «хвостом». Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник не побывает в двух ролях.

### **Упражнение 2. «Скала»**

*Цель:* укрепление чувства сплоченности, активация участников.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 20 минут

На полу рисуется кривая, изгибающаяся линия. Все выстраиваются в шеренгу четко по контуру линии с одной стороны. При этом одна рука как бы полуобнимает одного соседа за плечи, другого за пояс, и так поочередно. Таким образом, шеренга символизирует скалу. Получается, что с одной стороны линии скала, а с другой – пропасть. Задача пройти держась за скалу, но не наступая в пропасть. Каждый участник проходит это препятствие из начала и встаёт в конец. Всего даётся три попытки.

### **Упражнение 3. «Кто я?»**

*Цель:* актуализация личностных характеристик

*Оборудование и материалы:* листы бумаги, фломастеры

*Время проведения:* 15 минут.

Напишите в столбик цифры от 1 до 10 и десять раз ответьте письменно на вопрос: «Кто я?» Используйте характеристики, черты, интересы и чувства для описания себя, начиная каждое предложение с местоимения («Я – ...»).

После того как закончите составлять этот перечень, приколите листок бумаги на видном месте на груди. Затем начинайте медленно ходить по комнате, подходите к другим членам группы и внимательно читайте то, что написано на листке у каждого. Не стесняйтесь комментировать перечни других участников.

Вопросы для обсуждения

- на ваш взгляд характеризуют ли увиденные вами характеристики участникам?

- что вы чувствовали когда ваши характеристики комментировали?

Выводы, к которым надо подвести группу. Упражнение даёт возможность задуматься о своих личностных характеристиках, а также посмотреть на других людей с точки зрения их личностных характеристик.

### **Упражнение 4. «Позиция»**

*Цель:* рефлексия взаимоотношений позиций участников тренинговых занятий.

*Оборудование и материалы:* помещение.

*Время проведения:* 20 минут.

Участники образуют 2 круга: внутренний и внешний. Внешний круг движется, внутренний остается на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывают свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы «Я вижу тебя», «Я хочу тебе сказать», «Мне нравится в тебе». Через 2 минуты внешний круг смещается на одного человека и т.д.

### **Упражнение 5. «Автобусная остановка»**

*Цель:* создание условий для анализа того, что произошло за время прохождения тренинга.

*Оборудование и материалы:* заготовленные ватманы с незаконченными предложениями.

*Время проведения:* 20 минут.

Ход упражнения: На 4-х стенах тренинговой комнаты тренер вешает листы ватмана, вверху которых написаны неоконченные предложения. Например:

- «С этой минуты я буду...»
- «Спасибо...»
- «Этот тренинг для меня...»
- «Самое важное – это...»
- «Сегодня я сделал открытие, что...» и др.

Все участники делятся на 4 группы и отправляются в путешествия по этим остановкам. По 2-3 минутки находятся на каждой и пишут продолжение предложения. Потом им дается ещё пару минут, чтобы участники посмотрели на все листы.

Заключительное слово тренера:

Вот и подошли к концу наши встречи. Это была не лёгкая, но продуктивная неделя, я надеюсь, что каждый из вас вынес из тренинга, что-то для себя, открыл, что-то новое. Вы все отлично потрудились, и я хочу сказать вам всем большое спасибо.

Мы хорошо поработали на протяжении всех наших занятий, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Спасибо всем!