

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**АЛЬХАЛФ АЛЬАЛИ АЛЕКСАНДРА ЯКОВЛЕВНА**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОДРОСТКОВ**

Направление подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы  
Психология образования

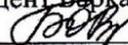
ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
к.пс.н., доцент Дубовик Е.Ю.

30.05.17 

Научный руководитель

к.пс.н., доцент Барканова О.В.

30.05.17 

Дата защиты

30.06.17

Обучающийся

Альхалф Альали А.Я.

30.05.17 

Оценка \_\_\_\_\_

Красноярск 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1.ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ПОДРОСТКОВ</b> .....	7
1.1.Проблема конфликтной компетентности в научных исследованиях.....	7
1.2.Возрастно-психологические особенности подростков.....	21
1.3.Развитие конфликтной компетентности подростков.....	26
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1</b> .....	34
<b>ГЛАВА 2.ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОДРОСТКОВ</b> .....	36
2.1.Организация и методы исследования.....	36
2.2.Результаты констатирующего эксперимента.....	37
2.3.Результаты контрольного эксперимента.....	43
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2</b> .....	52
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	53
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	56
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	60

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликты охватывают всю совокупность социальных отношений и социального взаимодействия людей, выступая при этом необходимым условием общественного развития [6].

В последние годы достаточно активно исследуется проблема конфликтной компетентности личности. В настоящее время понятие «конфликтная компетентность» занимает одно из центральных мест в философской, социологической и психологической науках. При этом сохраняется устойчивый и постоянно возрастающий интерес к изучению различных аспектов и форм конфликтной компетентности [34].

Изучение данного вопроса в подростковом возрасте является наиболее актуальным, так как могут возникать ситуации, которые нарушают нормальный ход личностного становления, создавая предпосылки для возникновения и проявления конфликтности и агрессивности [39].

Однако, несмотря на имеющиеся в психологической науке исследования социальных конфликтов, как со стороны отечественных ученых (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, Е.В. Драпак, С.И. Ерина, Т.Г. Киселева, Н.В. Ключева, Е.В. Конева, Н.И. Леонов, Т.А. Полозова, М.М. Рыбакова, П.А. Сергоманов, Л.Ю. Субботина, Б.И. Хасан, В.А. Хащенко, А.И. Шипилов), так и зарубежных представителей (М. Альберт, С. Зонненберг, М. Дойч, Л. Коузер, С. Лазар, Л. Ланг, Дж. Ниренберг, К. Томас, Р. Урсано, Л. Фестингер, К. Финк, Р. Фишер, Ф. Хедоури, К. Хорни), посвященные рассмотрению данного понятия, конфликтная компетентность изучена все же в недостаточной степени. Более детального освещения требуют вопросы о механизмах и условиях реализации конфликтной компетентности. Приобретает значимость проблема

определения технологий, способствующих развитию данной компетентности личности подростка, а также оценки их эффективности.

В связи с этим, **цель исследования** – изучение и развитие конфликтной компетентности подростков.

**Объект исследования:** конфликтная компетентность подростков.

**Предмет исследования:** развитие конфликтной компетентности подростков.

**Гипотеза исследования** заключается в предположении о том, что большинство подростков имеют высокий уровень конфликтности и используют преимущественно силовую стратегию в разрешении конфликтов. Развитию конфликтной компетентности подростков будет способствовать:

-создание условий для открытого доверительного общения, эмоциональной поддержки;

-развитие коммуникативных навыков; навыков саморегуляции, необходимых для конструктивного взаимодействия в конфликте;

-формирование теоретических представлений о конфликте и различных стратегиях поведения в конфликте;

-формирование навыков и приемов эффективного поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия и способов нахождения решения в конфликтных ситуациях за счет расширения репертуара стратегий поведения в конфликте и гибкости в их использовании в зависимости от ситуации.

**Задачи исследования:**

1.Исследовать проблему конфликтной компетентности в научной литературе.

2.Рассмотреть возрастно- психологические особенности подростков.

3.Исследовать проблему развития конфликтной компетентности подростков.

4.Организовать и провести эмпирическое исследование конфликтной компетентности подростков.

5. Разработать и провести программу развития конфликтной компетентности подростков.

6. Провести контрольное исследование конфликтной компетентности подростков, сравнить полученные данные.

**Методологическая база исследования:** основные положения культурно-исторической концепции, построенные на ее основании периодизации психического развития, представления о возрасте и возрастных задачах (Л.С. Выготский, Д.Б. Эльконин, В.И. Слободчиков, Г.А. Цукерман, Б.Д. Эльконин, К.Н. Поливанова); теоретические модели конфликта (М. Альберт, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, М. Дойч, С.И. Ерина, И.В. Калинин, М.М. Кашапов, Е.В. Конева, Н.И. Леонов, Л. Коузер, С.Л. Прошанов, К. Томас, Р. Фишер, К. Хорни и др.); представления конструктивной и социальной психологии о конфликте как механизме развития личности и отношений, о конфликтной компетентности как условии продуктивного разрешения конфликтов (Н.В. Гришина, Л.А. Петровская, Б.И. Хасан, Т.И. Привалихина, П.А. Сергоманов, А. А. Деркач, В.Г. Зазыкин, С.Р. Петрухина, В.В. Рогачев, Л.Н. Цой и др.).

**Методы решения поставленных задач:**

- теоретические (анализ психологической литературы);
- эмпирические (тестирование, опрос, эксперимент);
- методы развивающей работы (групповой тренинг);

Для проведения исследования были применены следующие **методики:**

- Тест «Оценка уровня конфликтности личности».
- Опросник «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачев).

**База исследования:** Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Павловская средняя школа» Сухобузимского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 40 подростков 5-8 классов, в возрасте 11-14 лет. На основе констатирующего диагностического

среза из общей группы детей было выбрано 15 человек, с высоким уровнем конфликтности и силовой стратегии в разрешении конфликтов.

**Практическая значимость:** исследование позволило оценить уровень конфликтности подростков; выявить поведенческие стратегии подростков; разработать комплекс мероприятий по развитию конфликтной компетентности у подростков; материалы данной работы могут быть использованы в практической деятельности психологов в работе с подростками и с их родителями.

**Структура работы:** работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, библиографического списка, приложений.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОДРОСТКОВ**

## **1.1. Проблема конфликтной компетентности в научных исследованиях**

Важнейшую роль в жизнедеятельности современного человека играет знание о конфликте. Одной из приоритетных задач общества является проблема конфликта и конфликтной компетентности. Таким образом, формирование нового поколения требует грамотно и корректно применять в своей профессиональной деятельности знания в области конфликтной компетентности, в частности в сфере новейших социальных технологий управления конфликтом [15].

Для начала разберем понятие конфликт, затем конфликтная компетентность.

Психологи понимают природу конфликта в особенностях функционирования самого удивительного сложного и загадочного феномена – человеческой психики.

Существует различные определения, но в общем виде конфликт – эта специфическая организованность деятельности, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения [1].

Однако, конфликт в психологических словарях рассматривается как трудно разрешимое противоречие, которое взаимодействует с острыми эмоциональными переживаниями [13].

С точки зрения А.А. Ершова определяет конфликт как действие противоположных, несовместимых интересов, мотивов, типов поведения [18].

По словам К.К. Платонова и В.Г. Казакова, конфликт – это осознанное противоречие между общающимися личностями, которое сопровождается попытками его разрешения на фоне эмоциональных отношений [12].

Н.В. Гришина рассматривает конфликт как осознанное препятствие в достижении целей совместной деятельности, как реакцию на почве несовместимости характеров, несходства культурных основ и потребностей [13].

По мнению Д.П. Кайдалов и Е.И. Суименко конфликт столкновение установок, взглядов, интересов, стремлений личности [23].

Существуют пять основных стратегий поведения в конфликте. В основу их положена система, называемая методом Томаса - Килменна. Метод был разработан К.У. Томасом и Р.Х. Килменном в 1972 году. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта [49].

- «Соперничество» («Акула»), сопровождающиеся открытой борьбой за свои интересы. Это такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Основные действия человека при стратегии «Соперничество»:

- жесткий контроль над действиями оппонента;
- постоянное и преднамеренное давление на оппонента любыми способами;
- применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону;
- провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов;

- нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности [13].

*Плюсы и минусы данной стратегии:* упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержаться вверх в конфликтной ситуации. В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определенным правилам и его результаты не окажут сильного влияния на отношения между его участниками. В этом случае соревнование, может помочь оживить обстановку и заставить людей более активно добиваться своих целей.

Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами. Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, так как эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересуется, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты [1].

*Качества личности:*

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях [1].

- «Сотрудничество» («Сова»), направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

*Основные действия человека при стратегии «Сотрудничество»:*

- сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте;
- подсчет ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработать альтернативные предложения;
- открытое обсуждение конфликта, стремление его опредметить;
- рассмотрение предложений оппонента [13].

*Плюсы и минусы данной стратегии:* стремление выслушать другого человека, понять его точку зрения, учесть его интересы и найти в спорной ситуации решение, устраивающее все стороны – необходимо в любых долгосрочных отношениях. Такой подход способствует развитию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный. Отметим, что во многих ситуациях найти решение, устраивающее обе стороны, может быть очень трудно, особенно если

противоположная сторона не настроена на сотрудничество, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и тяжелым [1].

«Компромисс» («Лиса») - урегулирование разногласий через взаимные уступки. Это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

*Тактические действия «Лисы»:*

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам» [13].

*Плюсы и минусы данной стратегии:* хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, так как у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут

увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение. Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был, достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта [1].

*Качества личности:*

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;

- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;

- ожидание мягких формулировок, красивых слов;

- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто [12].

• «Избегание» («Черепашка»), заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем. Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

*Тактические действия «Черепашки»:*

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;

- избегает применения силовых приемов;

- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;

- отрицает серьезность и остроту конфликта;

- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей [1].

*Плюсы и минусы данной стратегии:* такая стратегия может быть полезна либо, когда предмет конфликта не очень важен, либо когда с другой стороны конфликта не обязательно поддерживать длительные отношения. Но в долгосрочных отношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание существующих трудностей приводит только к накоплению неудовлетворенности и напряжения.

Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свои панцирь. Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее разрешением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий. Трагедия этой роли и неспособность выйти из нее лежит в глубоко укоренившейся установке на беспомощность и неспособность изменить обстановку [13].

Стратегия поведения «Черепашки» может быть, тем не менее, вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме. С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно

применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту [13].

Стратегия поведения «Черепахи» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее.

Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастании сопротивления в самых различных областях, вплоть до заболеваний [31].

*Качества личности:*

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе [1].

- «Приспособление» («Плюшевый мишка») - тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. Это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание [31].

*Тактические действия «Плюшевого Мишки»:*

- постоянное соглашательство с требованиями противника, то есть делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация не притязания на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит [13].

*Плюсы и минусы данной стратегии:* если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее

подходящим вариантом поведения. Но если конфликт касается важных вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной. Ее результатом будет отрицательные эмоции уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), а в долгосрочной перспективе потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками.

Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных целей. Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей. Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения. В случае же серьезного конфликта стратегия поведения «Плюшевого мишки» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы и конфликт остается неразрешенным [1].

*Качества личности:*

- бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;

- идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;

- преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе [1].

Развитие конфликта обычно идет в следующей последовательности:

а) постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта борьбы;

б) увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации;

в) повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону его ужесточения, вовлечения в конфликт новых людей;

г) нарастание эмоциональной напряженности;

д.) изменение отношения к проблемной ситуации и конфликта в целом [16].

Таким образом, чтобы предупредить конфликт нужно развивать конфликтную компетентность, включая детский возраст.

Прежде всего, изучим понятие степени компетентности.

Современниками знаний о компетентности являются Ф. Гилберт, К. Томас, Дж. Равен, и др.

По мнению В.С. Безрукова компетентность – это «владение знаниями и умениями, позволяющими высказывать профессионально грамотные суждения, оценки, мнения». Компетентность – это уровень умений личности, который отражает степень соответствия определенной компетенции и позволяющий действовать конструктивно в изменяющихся социальных условиях [30].

Компетентность отличается от компетенции областью деятельности, вопросов общества, таким образом, человек владеет правом выбора способа аргументирования.

И.А. Зимняя делает акцент на трех главных аспектах компетентностей.

Во-первых, компетентности, которые относятся к личности как к субъекту жизнедеятельности (здоровосберегающая, ценностно-смысловая ориентация в мире, расширение знаний);

Во-вторых, компетентности, которые относятся к взаимодействию человека с другими (решение конфликтов, сотрудничество, толерантность, общение);

В-третьих, компетентности, которые относятся к деятельности человека и проявляются во всех ее типах и формах (постановка и решение познавательных заданий, нестандартные решения, средства деятельности) [22].

В ключевой основе компетентности, И.А. Зимняя выделяет необходимые пункты компетентностей:

- мотивационный (готовность к проявлению компетентности);
- когнитивный (обладание знанием содержания компетентности);
- поведенческий (опыт проявлению компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях);
- ценностно-смысловой (отношение к содержанию компетентности и объекта ее приложения);
- эмоциональный (эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления компетентности) [22].

Л.А. Петровская понимает компетентность как определенный достаточно высокий уровень владения в общении, при анализе конфликтных ситуаций. В дальнейшем, обобщая результаты исследований природы конфликтной компетентности, она рассматривает данное понятие как одну из составляющих социально-психологической компетентности, сложное интегральное образование личности, которое характеризуется наличием знаний о конфликте, рефлексивной культуры, обладанием широким спектром стратегий поведения в конфликте, эмоциональной саморегуляции [36].

Опираясь на данный подход, понятие «конфликтная компетентность» используют в своих исследованиях психологи А.Ю. Куликов, А.И. Шипилов, Б.И. Хасан, В.П. Трубочкина.

Следовательно, проблемы общения являются распространенными в наше время. Одним из самых успешных способов является «конфликтная компетентность». Она занимает одно из центральных мест в философской, социологической и психологической науках. Но, несмотря на имеющиеся в психологической науке исследования социальных конфликтов (С.М. Емельянов, А.В. Карпов, В.В. Новиков, Л.А. Петровская, А.И. Пригожин, Т.Н. Привалихина и др.), посвященные рассмотрению данного понятия, конфликтная компетентность изучена все же в недостаточной степени.

Кроме того, в современных исследованиях по социальной психологии и конфликтологии (М. Агаджанян, Б.Г. Бовин, М.О. Калашников, А.С. Калюжный, А.А. Колесников, М.И. Марьина, Е.А. Мешалкина) отсутствует единый исследовательский подход к трактовке понятия «конфликтная компетентность» и определению ее структурных компонентов. При этом не выявлены механизмы соотношения этих компонентов с функциями конфликтной компетентности. Требуется дальнейшего изучения и проблема выделения социально-психологических качеств личности, составляющих основу данной компетентности.

Следовательно, конфликтная компетентность – одна из ведущих характеристик личности, некоторой конфликтной компетентностью обладает практически любой человек. Являясь неотъемлемой частью общей коммуникативной компетентности, она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации [35].

Однако основой конфликтной компетентности является – субъектная позиция участника. То есть адекватное развитие конфликтного сюжета, его возможные последствия. Таким образом, субъектная позиция в конфликте

как показатель компетентности – это прежде всего рефлексивная культура, которая предполагает, что человек способен стать своеобразным посредником самому себе в конфликте. Происходит как бы раздвоение участника: с одной стороны он непосредственно вовлечен в конфликт, а с другой - он же отслеживает себя в конфликте, таким образом, участвуя в нем опосредованно [20].

В исследовании Б.И. Хасана конфликтная компетентность – представляет собой «умение разобраться, насколько точно в конфликте представлены именно те противоречия, которые в этом процессе могут и должны быть разрешены, умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению» [45].

Ученый выделяет два уровня существования конфликтной компетентности:

1.предусматривает способность к распознаванию признаков конфликта, навыка организации взаимодействия его участников для содержание противоречия в русле продуктивного решение;

2.предполагает умение проектировать необходимые для достижения результатов развития конфликты, конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно-ориентированного конфликтного поведения участников ситуации [46].

С точки зрения С.М. Емельянова конфликтная компетентность – это «содержание знаний, навыков и умений специалиста в сфере социального управления в области конфликтологии, которые являются неотъемлемой составляющей его профессиональной подготовки и проявляются в его способности конструктивного управления конфликтами» [17].

По словам Л.А. Петровской конфликтная компетентность – это компетентность человека в конфликтной ситуации, а основными образующими конфликтной компетентности считает: компетентность участника в собственном Я (Я-компетентность), в потенциале другого участника (участников) и ситуационная компетентность [3].

Следовательно, Л.А. Петровская, А.Ю. Куликов, А.И. Шипилов в своих исследованиях конфликтной компетентности включают в ее структуру такие базовые компоненты, как соответствующие специальные знания и умения, навыки управления конфликтными явлениями и ликвидации негативных последствий конфликтов, рефлексивную культуру (развитые способности к рефлексивному анализу) [1].

С точки зрения М.М. Кашапова, становление конфликтной компетентности личности возможно, если с помощью:

- специальных рефлексивных технологий актуализировать «свернутый» опыт оптимального разрешения конфликтов;

- включения в образовательные процессы специально контролируемых социокультурных конфликтов продуктивной ориентации;

- умения личности «самоозадочиваться», то есть самостоятельно определять собственный вектор самосовершенствования тех качеств, которые необходимы для успеха в условиях конфликтного взаимодействия.

Отсюда следует, что достижение высокого уровня конфликтной компетентности связано с преодолением личностью разнообразного рода трудностей как внешнего, так и внутреннего плана [24].

Для уточнения понятия, необходимо сделать акцент на том, что конфликтная компетентность тесно связана с конфликтологической компетентностью, но при этом это разные понятия

Конфликтологическую компетентность М.М Кашапов, В.Т. Зазыкин определяют как когнитивно-регуляторную подсистему профессионально значимой стороны личности, включающую соответствующие специальные знания и умения [8].

Конфликтологическая компетентность является одной из важнейших общих характеристик профессионализма, и, прежде всего, в гуманитарных областях деятельности, что позволяет рассматривать ее как неотъемлемую составную часть общей коммуникативной компетентности, включающую в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в

конflikте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации [14].

Соответственно, понятие «конфликтологическая компетентность» не следует отождествлять с понятием «конфликтная компетентность» (Б.И. Хасан).

В настоящее время конфликты – повседневная реальность. Для эффективного решения возникающих проблем каждому человеку необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также для разрешения и преодоления конфликта необходимо формировать конфликтную компетентность как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей разрешению конфликта.

В следующем параграфе, перейдем к рассмотрению возрастно-психологических особенностей подросткового возраста.

## **1.2. Возрастно-психологические особенности подростков**

Подростковый возраст – это возрастной этап, находящийся между детством и юностью. Он охватывает период от 10-11 до 16-17 лет, совпадая в современной российской школе с временем обучения детей в V-XI классах. Известно, что в научной литературе до настоящего времени ведутся дискуссии о хронологических рамках этого периода. Разными авторами в качестве подросткового возраста выделяются периоды от 10-11 до 15 или от 11-12 до 16-17 лет. Это часто зависит от того, рассматривается ли как особый этап развития ранний юношеский возраст. Так, например, в периодизации Д.Б. Эльконина как отдельная эпоха развития выделяется отрочество, в которой стадиями являются младший подростковый и старший подростковый возраста, а возрастные границы отрочества – 12-13 до 18 лет [50].

Однако в современной возрастной психологии для понимания психологического содержания периода важны не столько хронологические рамки (они имеют условный, ориентировочный характер), сколько формирующиеся в этот период возрастные новообразования [28].

Благодаря бурному росту и перестройке организма, в подростковом возрасте резко повышается интерес к своей внешности. Формируется новый образ физического «Я». Из-за гипертрофированной значимости ребенком остро переживаются все изъяны внешности, действительные и мнимые. Непропорциональность частей тела, неловкость движений, неправильность черт лица, кожа, теряющая детскую чистоту, излишний вес или худоба-всё расстраивает, а иногда приводит к чувству неполноценности, замкнутости, даже к неврозу [27].

Важная особенность подросткового периода – резкие, качественные изменения, затрагивающие все стороны развития.

А.В. Петровский дает следующую характеристику подросткового возраста: «По всем направлениям происходит становление качественно новых образований, появляются элементы взрослости в результате перестройки организма, самосознания, типа отношений со взрослыми и товарищами, способов социального взаимодействия с ними, интересов, познавательной и учебной деятельности, содержательной стороны морально-этических инстанций, опосредующих поведение, деятельность и отношения» [37].

В этот период значительно расширяется объем деятельности ребенка, меняется его характер, в структуре личности происходят ощутимые перемены, обусловленные перестройкой ранее сложившихся структур и возникновением новых образований, закладываются основы сознательного поведения, вырисовывается общая направленность в формировании нравственных представлений и установок. И всё это происходит на фоне противоречий физиологического и психического развития подростка, на фоне его духовного становления. Отсюда подростковый возраст

характеризуется специалистами как переходный, сложный, трудный, критический [28].

Для понимания подросткового возраста необходимо иметь в виду, что этот возраст относится к так называемым критическим периодам жизни человека, или периодам возрастных кризисов. Причины возникновения, характер и значение подросткового кризиса психологами понимаются по-разному [28].

Л.С. Выготский выделяет две «кризисные точки» этого периода 13 и 17 лет. Ученый подчеркивал, что за всяким негативным симптомом кризиса скрывается позитивное содержание, состоящее обычно в переходе к новой и высшей форме. Имеющиеся данные убедительно свидетельствуют о том, что попытки взрослых избежать проявлений кризиса путем создания условий для реализации новых потребностей, как правило, оказываются безрезультатными. Подросток как бы провоцирует запреты, специально «принуждает» родителей к ним, чтобы иметь, затем возможность проверить свои силы в преодолении этих запретов, проверить и собственными усилиями раздвинуть рамки, задающие пределы его самостоятельности. Именно через это столкновение подросток узнает себя, свои возможности, удовлетворяет потребность в самоутверждении. В тех же случаях, когда этого не происходит, когда отрочество проходит гладко и бесконфликтно это может усилить и сделать особенно болезненным последующие кризисы развития [11].

Следовательно, позитивный смысл подросткового кризиса в том, что через отстаивание своей взрослости, самостоятельности, происходящее в относительно безопасных условиях и не принимающее крайних форм, подросток удовлетворяет потребности в самопознании и самоутверждении. В результате у него не просто возникают чувство уверенности в себе и способность полагаться на себя, но формируются способы поведения, позволяющие ему и в дальнейшем справляться с жизненными трудностями [40].

В трудах Л.С. Выготского чувство взрослости считалось центральным и специфическим новообразованием отрочества.

Отвергая свою принадлежность к детям, подросток проявляет свою потребность в признании взрослости со стороны окружающих. Основой чувства взрослости является как осознание физиологических сдвигов в своем организме, так и субъективное переживание социальных изменений (в частности, в отношениях с родителями и социальными институтами-органами власти) [11].

По мере взросления, меняется характер подростка и мнения окружающих о нем. Некоторые авторы считают, что на ведущие позиции выходит не учебная, а общественно полезная деятельность подростка, где реализуется потребность его самоопределения, самовыражения, признание взрослыми его активности или общественной деятельности, которая не исключает интимно-личностного общения [30].

Поскольку в качестве образцов для подражания подростков выступают как взрослые, так и сверстники, создаваемый ими идеал оказывается несколько противоречивым. Он сочетает в себе качества, как взрослого, так и более молодого человека, причем далеко не всегда эти качества оказываются совместимыми в одном лице. В этом, по-видимому, заключается одна из причин несоответствия подростков своему идеалу и их постоянных переживаний по данному поводу [39].

Подросток не только «впитывает» внешние воздействия, оценки окружающих – он начинает их анализировать: какие-то оценки принимает, какие-то отвергает, с чем-то соглашается, против чего-то протестует. Теперь уже можно говорить о формировании у ребенка знания самого себя. Осознавая свои особенности, качества своей личности, подросток стремится что-то изменить в самом себе, в своих отношениях с окружающими: в его жизни появляются осознанные задачи самовоспитания [25].

Общение со сверстниками настолько значимо в отрочестве, что Т. В. Драгунова и Д.Б. Эльконин предложили придать ему статус ведущей

деятельности. Отношения в группе сверстников, ее ценности играют большую роль в развитии подростка. Стремление подростка занять удовлетворяющее его положение среди сверстников сопровождается повышенной конформностью к ценностям и нормам этой группы. Поэтому характеристики этой группы, формирование коллектива класса и других групп, в которые входит подросток, имеют существенное значение [50].

В.С. Мухина отмечает, что в этот возрастной период детей так тянет друг к другу, их общение настолько интенсивно, что исследователи говорят о типично подростковой реакции группирования. Автор напоминает, что особенно важно для подростка иметь референтную группу, ценности которой он принимает, на чьи нормы поведения и оценки он ориентируется. Однако нередко подросток чувствует себя одиноким рядом со сверстниками в шумной компании. Кроме того, не всех подростков принимают в группу, часть из них оказывается изолированной либо неуверенные в себе, замкнутые дети, либо излишне агрессивные и заносчивые [33].

Центральным личностным новообразованием этого периода является становление нового уровня самосознания, Я-концепции (Л.И. Божович, И.С. Кон, Д.Б. Эльконин, Э. Эриксон и др.), который определяется стремлением понять себя, свои возможности и особенности, свое сходство с другими людьми и свое отличие – уникальность и неповторимость [50].

Выделяя основные психологические новообразования подростничества, разные авторы обращают внимание на разные стороны развития личности подростка. Так, среди центральных психологических новообразований подросткового возраста указывают «чувство взрослости» (Д.Б. Эльконин, Т.В. Драгунова), рефлексивное самосознание, «открытие своего Я» (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев), абстрактное мышление (Л.С. Выготский, Ж. Пиаже), практическое сознание (В.В. Давыдов), самоопределение и потребность в нем (Л.И. Божович, М.Г. Гинзбург, Э. Эриксон), жизненные планы (Л.С. Выготский, Ж. Пиаже), мировоззрение (Л.И. Божович, В.В. Давыдов) и многое др.

Отсюда следует, что подростковый период можно условно назвать временем разрушения специфически детских образований, которые могут тормозить дальнейшее развитие, и формирования новых, на основании которых происходит становление образований личности взрослого человека как независимого, самостоятельного и ответственного человека [30].

Еще одна значимая сфера отношения подростков отношения со взрослыми, прежде всего, с родителями. Влияние родителей уже ограничено им не охватываются все сферы жизни ребенка, как это было в младшем школьном возрасте, но его значение трудно переоценить. Ценностные ориентации подростка, понимание им социальных проблем, нравственные оценки событий и поступков, зависит, в первую очередь, от позиций родителей [29].

В тоже время для подростков характерно стремление к эмансипации от близких взрослых. Нуждаясь в родителях, в их любви и заботе, в их мнении, они испытывают сильное желание быть самостоятельным, равными с ними в правах. То, как сложатся отношения в этот трудный для обеих сторон период, зависит, главным образом, от стиля воспитания, сложившегося в семье, и возможностей родителей перестроится принять «чувство взрослости» своего ребенка [39].

Основные сложности в общении, конфликты возникают из-за родительского контроля за поведением, учебной подростка, его выбором друзей и т.д. В этом смысле отметим, что наиболее благоприятный стиль семейного воспитания демократичный, когда родители не ущемляют права ребенка, но одновременно требуют выполнения обязанностей контроль основан на теплых чувствах и разумной заботе. Гиперопека, как и вседозволенность, равнодушие или диктат – все это препятствует успешному развитию личности подростка [10].

По итогу, из вышесказанного, можно сделать выводы о том, что причины развития внутриличностных конфликтов подросткового возраста и, как следствие, внешних конфликтов следует искать вокруг личностных

новообразований этого периода.

В следующем параграфе рассмотрим особенности развития конфликтной компетентности подростков.

### **1.3. Особенности развития конфликтной компетентности подростков**

Развитие конфликтной компетентности в подростковом возрасте, по результатам ряда исследований, имеет следующие структурно-содержательные особенности. Знания подростков о различных способах поведения в конфликтных ситуациях имеют различную выраженность. По мнению подростков, чаще всего разрешению конфликтной ситуации способствует ориентация не только на свои собственные интересы, но и на интересы другого, совместный поиск путей разрешения возникших противоречий. В меньшей степени разрешение конфликтов подростки связывают с их избеганием, с нежеланием вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий.

Таким образом, подростки ориентированы не только на активное включение в конфликт, но и на его разрешение. С одной стороны, это подтверждает конфликтность подросткового возраста, с другой – свидетельствует о достаточно высоком уровне интеллектуальной готовности подростков к компетентному поведению в конфликтных ситуациях [47].

На протяжении подросткового возраста происходит постепенное увеличение эмоциональной готовности и способности подростков к отзывчивости и чувствительности в конфликтных ситуациях по отношению к сверстникам и постепенное уменьшение – по отношению к родителям и учителям. Это, во многом, обусловлено возрастными особенностями подростков, а, именно, тем, что одной из главных тенденций переходного возраста является переориентация общения с родителей, учителей и вообще старших на сверстников [47].

Анализ онтогенеза конфликтного поведения показывает, что подростковый возраст является наиболее напряженным с точки зрения возникновения межличностных конфликтов. Повышенная конфликтность подростков во многом определяется особенностями процессов развития в этот период. Важнейшая среда развития в подростковом возрасте – это общество сверстников, субъективная значимость которых резко повышается. Для подростка становится важным не просто быть вместе со сверстниками, но и главное, занимать среди них удовлетворяющее его положение. Эмоциональное благополучие подростка все больше и больше начинает зависеть от статуса, который он занимает в группе, и который начинает определяться, прежде всего, отношением и оценками сверстников. Для некоторых важным может оказаться занять положение лидера, для других – быть признанным, любимым товарищем, для кого-то – снискать непререкаемый авторитет [13].

Высокая субъективная значимость отношений со сверстниками определяет остроту переживания и интенсивность конфликтов в этой сфере, а также мотивирует к их разрешению. Рассмотрим специфическое содержание подростковых конфликтов со сверстниками, как в группе, так и с более тесным кругом близких друзей и постараемся выделить новые, по сравнению с предыдущими возрастами, возможности их разрешения, а также позитивные функции этих конфликтов [1].

Агрессивность и жестокость признаются характерными чертами группового поведения подростков. Это и жестокое внутригрупповое соперничество, борьба за власть, борьба (зачастую без правил) за сферы влияния между разными группами подростков, и так называемая «немотивированная агрессия», направленная на совершенно невинных, посторонних людей [39].

Самсонова Н.Г. заметила, что в конфликтных ситуациях довольно часто происходит фиксация на агрессивных реакциях. Несмотря на не успешность агрессивных способов поведения, подросток продолжает

настаивать на своем, даже не пытаясь применить другие тактики поведения, зная о них. Автор выдвигает 3 гипотезы для объяснения данного факта:

1) отсутствие положительного опыта применения других способов поведения;

2) агрессия выбирается как наиболее эффективный и простой способ достижения своей цели;

3) агрессия срабатывает как самозащита, поскольку межличностные конфликты затрагивают слишком значимую сферу, и ребёнок не может контролировать и регулировать свое поведение. Фиксация на агрессии в конфликтах объясняется также общим повышением агрессивности в подростковом возрасте, как кризисом [41].

Становящееся интимно-личностное общение подростков чрезвычайно значимо, эмоционально насыщено, что в сочетании с недостатком опыта приводит к многочисленным конфликтам, за которыми нередко следует прекращение общения и разрыв дружеских отношений. Преодоление конфликтов, напротив, ведет к развитию общения и построению более зрелых отношений [16].

«Диалог как принцип общения придает межличностному конфликту конструктивный смысл, позволяет конфликту стать источником развития личностных смыслов, ценностей, формирования межличностной культуры (культуры событийности, культуры «границ»)). Особенности интимно-личностного общения в большей мере отражает понятие «межличностный диалог», включающее, помимо равноправия, равноценности, свободы участников, в качестве действительной основы глубинного контакта процесс сопереживания, то есть эмоционально-интуитивное постижение собеседниками внутреннего мира друг друга, создающее единство встречи индивидуальных переживаний [7].

Изучение особенностей причин, видов и мотивов урегулирования конфликтов в межличностных отношениях базируется на таких основных

подходах: мотивационном, когнитивном, деятельностном и организационном [42].

В изучении межличностных конфликтов доминирует мотивационный подход, его основоположники М. Дойч, Л. Козер, Дж. Бертон, К. Митчелл и др. Сторонники мотивационного подхода считают источниками конфликтов в межличностных отношениях осознание несовместимых стремлений и интересов соперников. В мотивационном подходе к изучению межличностных конфликтов широко применяют понятие «конкуренция» [5].

Когнитивный подход к изучению конфликтных ситуаций рассматривается в исследованиях Н. Фригиной и М. Крогиуса, а в зарубежной литературе – в трудах скандинавских и швейцарских психологов. Когнитивный подход исследует конфликт в аспекте влияния когнитивного, субъективного мира личности на ее поведение [13].

Деятельностный подход исследования межличностных конфликтов дает возможность проанализировать уровень эффективности совместной деятельности индивидов. Деятельностный подход находим в трудах С.А. Донченко, Т.М. Титаренко, М.И. Пирен и др. Деятельность помогает по-новому подойти к явлениям детерминации межличностных внутригрупповых конфликтов. Деятельностный подход как объективные детерминанты межличностных конфликтов выделяет противоречия предметно-деятельностного характера, предопределенные общей групповой деятельностью [17].

Организационный подход широко применяется для анализа конфликтов, в первую очередь, в сфере управленческих отношений. Модели организационного конфликта предложены Н.В. Гришиной, Г.В. Ложкиным и др. [13].

Каждый из предложенных подходов по-своему эффективен и дает возможность определить направление развития межличностного конфликта, его причины, содержание и последствия.

Важным ресурсом развития межличностного общения выступает конфликтная компетентность, понимаемая как система внутренних ресурсов, позволяющая человеку быть «посредником самому себе» в конфликте – занимать управляющую, рефлексивно-эмпатийную позицию и удерживать взаимодействие в режиме продуктивного разрешения исходного противоречия [46].

В конфликтной компетентности как сложном личностном образовании выделяют уровни: ценностей, мотивов и установок, умений. Основным гуманистическим критерием конфликтной компетентности полагается «такое завершение конфликта, такой выход из него, который сопровождается личностным развитием участников, их самореализацией» [36].

Знания о конфликте, его функциях, закономерностях, способах разрешения обсуждаются как необходимый компонент конфликтной компетентности, но лишь в случае, когда они, встраиваясь в личный опыт, оказывают мотивирующее влияние, становятся компонентом социальной установки - готовностью действовать определённым образом по отношению к себе, к другим, к ситуации [13].

Продуктивному подходу к конфликту соответствует ориентация на управление конфликтом (Н.В. Гришина, Л.А. Петровская, Б.И. Хасан, Т.И. Привалихина), что подразумевает занятие участником конфликта субъектной позиции: активной, инициативной, осознанной. Субъектная позиция как важнейшая характеристика конфликтной компетентности требует, прежде всего, рефлексивной культуры, которая позволяет выделять предмет конфликта, оценивать наличные и необходимые ресурсы, более или менее адекватно видеть ситуацию, прогнозировать ее развитие, выступая тем самым «посредником самому себе». Рефлексия обеспечивает также своевременное распознавание и адекватное понимание противоречия, лежащего в основе конфликта. Продуктивность в разрешении конфликтных ситуаций в общении, в понимании Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, П.В. Растяникова, предполагает:

- а) выраженную установку на учёт позиции другого;
- б) готовность проявить инициативу в принятии ответственности за возникновение и (или) развитие ситуации;
- в) сохранение позиции сотрудничества с партнёром [36].

Работа с подростками по развитию конфликтной компетентности должна носить комплексный, системный характер; сочетать в себе элементы приемов и упражнений из разных направлений коррекционной работы, а также не должна быть эпизодической.

Для того чтобы результат работы с подростками, склонным к конфликтам, был успешным, необходимо развивать конфликтную компетенцию по основным направлениям:

- проводить консультационную работу с родителями и педагогами, направленную на снятие провоцирующих факторов конфликтного поведения у подростков;
- обучать подростка конструктивным поведенческим реакциям в проблемной ситуации, снятие деструктивных элементов в поведении;
- обучать подростка техникам и способам управления собственным гневом, развитие контроля над деструктивными эмоциями;
- проводить работу по снижению уровня личностной тревожности у подростков;
- формировать осознание собственных эмоций и чувств других людей; развитие эмпатии;
- развивать позитивную самооценку у детей подросткового возраста;
- обучать ребенка отреагированию (выражению) своего гнева приемлемым способом, безопасным для себя и окружающих, а также отреагированию негативной ситуации в целом [19].

Работу с подростками в рамках данных направлений можно строить как в индивидуальной форме, так и в групповой.

В качестве одного из направлений психолого-педагогической деятельности по развитию конфликтной компетентности у современных

подростков является – медиаторство, то есть содействие третьей стороны двум или более другим в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации.

Существует высокоавторитарный стиль (судья или арбитр) медиаторства выгоден, если требуется быстрое решение; если конфликт длителен, позиции сторон определены, но они не могут найти взаимоприемлемое решение. Он также эффективен при ужесточении конфликта, его нагруженности эмоциями. После того как участники «остынут», возможно применение менее авторитарных стилей. При доверии оппонентов к третьей стороне авторитарный стиль воспринимается легче. Наличие у участников навыков обсуждения проблем повышает эффективность не авторитарного стиля (посредник или помощник) [1].

Другой подход, которого придерживаются авторы, заключается в том, что специалисту необходимо уметь гибко применять все типы медиаторства. Основными являются роль посредника, а дополнительными – роли судьи, помощника и наблюдателя.

Таким образом, особенности развития конфликтной компетентности в подростковом возрасте свидетельствуют о необходимости организации специальной работы по формированию положительного опыта взаимодействия подростков в ситуациях конфликта.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

Итак, в ходе анализа литературных источников было установлено, что не существует единой универсальной теории конфликта. Сегодня понятие конфликта не принадлежит к определенной области науки или практики. Разные дисциплины наделяют понятие конфликта своим содержанием [20].

Обобщение научных подходов дает возможность понимать под компетентностью сложное индивидуально-психологическое образование на основе интеграции теоретических знаний, практических умений и значимых личностных свойств, что обеспечивает эффективное выполнение профессиональной деятельности.

За основу нашего исследования мы взяли определение Б.И. Хасана, а именно, конфликтная компетентность представляет собой умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, то есть способность к разрешению конфликта [45].

Подростковый возраст определяет специфические особенности конфликтных ситуаций и формирование стратегий и способов их преодоления. Особенности подросткового периода проявляются в том, что реальные жизненные ситуации приобретают субъективно конфликтное содержание и специфические для подросткового возраста стратегии их преодоления [39].

Данные, полученные в результате проведения современных психологических исследований, позволяют установить, что у подростков доминирует ситуативное поведение в конфликтных ситуациях, в меньшей степени представлено защитное, и в отдельных случаях – конструктивное. Учитывая выявленные возрастные различия в преобладающих поведенческих

типах, можно сделать вывод о снижении с возрастом поведенческих реакций защитного типа и увеличении конструктивного [4].

В качестве условия эффективного разрешения конфликта в целом ряде современных психологических работ рассматривается наличие у субъекта соответствующей компетентности – конфликтной компетентности.

Б.И. Хасан и П.А. Сергоманов отмечают приобретение личностью конфликтной компетентности предполагает не только специальные теоретические курсы для изучения единиц описания и моделей разного типа конфликтных систем, но и специально организованные пробные действия и процедуры для выработки навыков распознавания, анализа, провоцирования и конструирования конфликтов [46].

Рассматривая понятие конфликтоустойчивости, исследователи выделяют следующие показатели ее сформированности: умение личности управлять своими эмоциональными состояниями в предконфликтных и конфликтных ситуациях, открыто выражать свои эмоции без оскорблений оппонента; способность к сознательной мобилизации сил, контролю и управлению собой; умение сводить к минимуму искажения восприятия конфликтной ситуации, личности оппонента, своего поведения, правильно принимать решения, аргументировать и вести полемику в условиях спора; способность личности оптимально организовывать поведение, направлять его на совместный поиск компромиссных путей решения противоречий.

Особенности развития конфликтной компетентности в подростковом возрасте свидетельствуют о необходимости организации специальной работы по формированию положительного опыта взаимодействия подростков в ситуациях конфликта.

В связи с вышесказанным остро встает необходимость комплексного подхода к достижению поставленной цели: изучение и развитие конфликтной компетентности подростков.

## **ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПОДРОСТКОВ**

### **2.1. Организация и методы исследования**

Экспериментальное исследование проводилось на базе Муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Павловская средняя школа» Сухобузимского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 40 подростков 5-8 классов, в возрасте 11-14 лет, из них: 21 девочка и 19 мальчиков.

Основной целью экспериментального исследования является изучение и развитие конфликтной компетентности подростков.

Исследование включало в себя несколько этапов:

1. Подготовительный этап. На этом этапе проводился анализ научной литературы, формулирование основных положений исследования, подбор методов и методик, базы исследования.

2. Основной этап. Проведение констатирующего исследования по развитию конфликтной компетентности подростков, разработка программы, направленной на развитие конфликтной компетентности подростков.

3. Заключительный этап. На этом этапе проводилась обработка, анализ и интерпретация полученных в исследовании данных.

Анализ материалов позволил нам выделить следующие методики как инструментарий для нашего исследования:

#### **1. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» [2].**

Цель: позволяет оценить уровень конфликтности личности.

Методика включает 14 суждений с тремя вариантами ответов, может использоваться с подросткового возраста.

Содержание теста, интерпретация и обработка результатов теста представлены в Приложении А.

## 2. Опросник «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачев) [2].

Методика направлена на диагностику поведенческой стратегии индивида в ситуации конфликта, может использоваться с подросткового возраста. Индивиду предлагается список из 35 пословиц, в которых, по замыслу создателей методики, отражаются те или иные стратегии, используемые людьми для разрешения конфликтов. Использование диагностического материала в форме метафор (поговорки, устоявшиеся истины) нацелено на снижение стереотипов, самоидеализации, квазиответов.

В методике оцениваются пять стратегий: избегание («черепаха»), конкуренция («акула»), приспособление («медвежонок»), компромисс («лиса»), открытая и честная конфронтация и сотрудничество («сова»). На каждую стратегию приходится по семь пословиц.

Содержание методики, интерпретация и обработка результатов теста представлены в Приложении Б.

### 2.2. Результаты констатирующего эксперимента

Полученные результаты на основании теста «Оценка уровня конфликтности личности» отражены в таблице 9 (Приложение В); в таблицах 1, 2 и на рис. 1.

Таблица 1

Уровни конфликтности  
среди подростков 5-8 классов

№ п./п.	Уровень конфликтности	Количество человек	%
1.	очень низкий (14–17)	0	0
2.	низкий (18–20)	0	0
3.	ниже среднего (21–23)	5	12,5
4.	чуть ниже среднего (24–26)	6	15
5.	средний (27–29)	9	22,5
6.	чуть выше среднего (30–32)	3	7,5

7.	выше среднего (33–35)	9	22,5
8.	высокий (36–38)	8	20
9.	очень высокий (39–42)	0	0

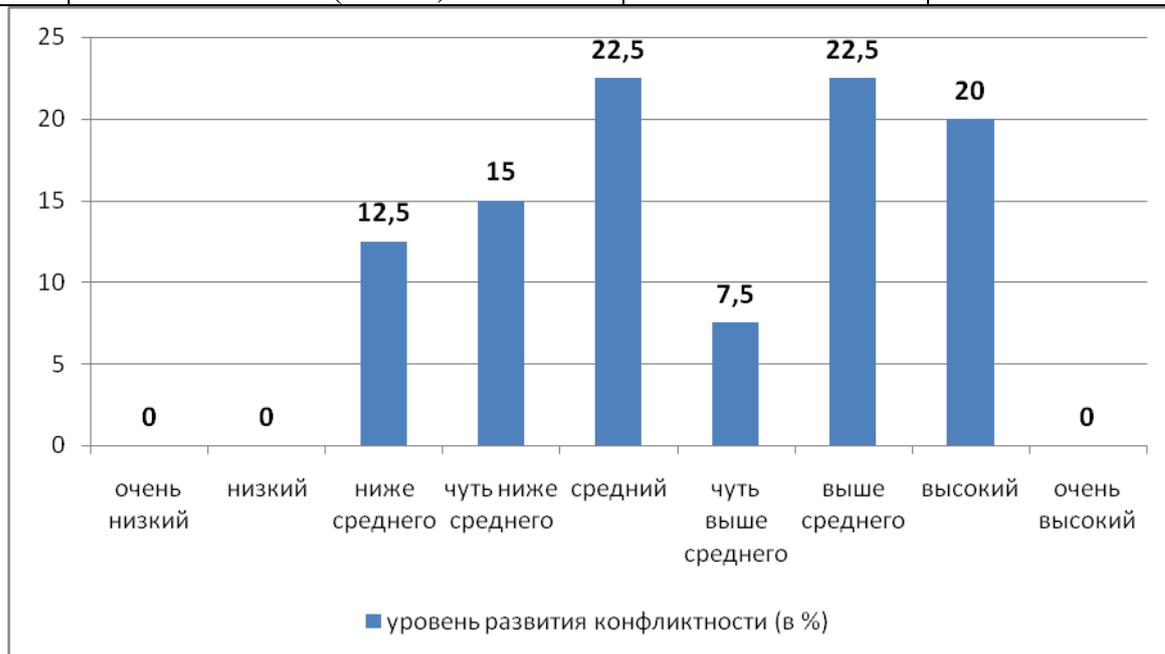


Рис. 1. Уровни конфликтности среди подростков 5-8 классов

Таким образом, исходя из полученных результатов, мы видим, что у большинства подростков из числа испытуемых уровень конфликтности является средний и выше среднего (22,5%).

Помимо этого, у значительной части испытуемых уровень конфликтности высокий (20%).

Стоит отметить, что никто из подростков не показал: очень низкий, низкий и очень высокий уровень конфликтности, данные показатели составляют 0%.

Средние показатели составляют следующие уровни: чуть ниже среднего (15%), ниже среднего (12,5%) и чуть выше среднего (7,5%).

Таблица 2

Сравнительная характеристика уровней конфликтности подростков по  
классам (в %)

№ п./п.	Уровень конфликтности	Классы			
		Пятый	Шестой	Седьмой	Восьмой
1.	очень низкий (14–17)	0	0	0	0
2.	низкий (18–20)	0	0	0	0
3.	ниже среднего (21–23)	11,1	28,5	10	7,1
4.	чуть ниже среднего (24–26)	22,2	14,2	20	7,1
5.	средний (27–29)	0	14,2	30	35,7
6.	чуть выше среднего (30–32)	11,1	14,2	10	0
7.	выше среднего (33–35)	22,2	0	20	35,7
8.	высокий (36–38)	33,3	28,5	10	14,2
9.	очень высокий (39–42)	0	0	0	0

Анализируя полученные данные, проведем сравнительную характеристику уровней конфликтности подростков в зависимости от классов. Среди пятиклассников и шестиклассников, доминирующим уровнем является высокий (33,3%) и (28,5). Помимо этого, в шестых классах часто встречающимся уровнем конфликтности является ниже среднего (28,5%).

Что касается семиклассников, то среди подростков данного класса наиболее благополучная ситуация и уровень конфликтности является средний (30%).

Результаты восьмиклассников показали два уровня конфликтности наиболее популярными (35,7%): средний и выше среднего.

Определив уровень конфликтности, мы провели диагностику поведенческой стратегии подростков в ситуации конфликта при помощи опросника «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачева), результаты которой представлены на рисунке 2, таблице 10 (Приложение В); таблицах 3, 4 и на рис. 2.

Таблица 3

Доминирующие стратегии поведения  
среди подростков 5-8 классов

№ п./п.	Стратегия поведения	Количество выборов	%
1.	«Черепаша»	2	3,5
2.	«Акула»	20	35,7
3.	«Медвежонок»	8	14,2
4.	«Лиса»	10	17,8
5.	«Сова»	16	28,5

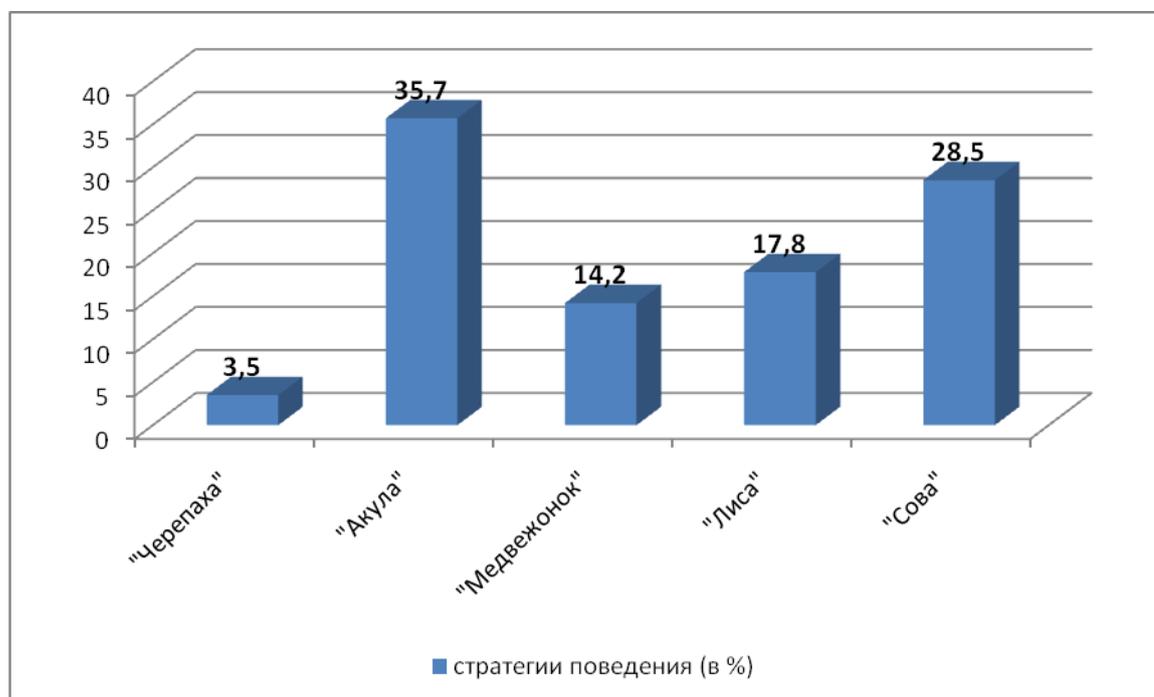


Рис. 2. Стратегии поведения подростков в ситуации конфликта

Таким образом, из полученных данных можно сделать вывод, что у большинства подростков доминирующей является стратегия поведения в ситуациях конфликта – «Акула» (35,7%), то есть силовая стратегия. Для подростков, выбравших данный тип поведения, главное – цели, а взаимоотношения во внимание не принимаются; им не важно: любят их или нет. Они считают, что конфликты разрешаются лишь выигрышем одной или проигрышем второй стороны.

Следующей по выраженности является стратегия «Сова» (28,5%). Это стратегия открытой и честной конфронтации. Подростки, действующие в рамках данной стратегии, ценят и цели и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

На третьем месте стратегия поведения «Лиса» (17,8%), которая подразумевает компромисс. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Подростки, действующие в рамках данной стратегии готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения.

Менее популярной является стратегия поведения «Медвежонок» (14,2%). Данный тип – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Главное, для данных подростков, чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями.

На последнем месте находится стратегия поведения в ситуациях конфликта – «Черепашка» (3,5%), это свидетельствует о том, что стратегия ухода под панцирь, то есть отказ, как от достижения личных целей, так от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Таблица 4

Сравнительная характеристика доминирующих стратегий поведения подростков в ситуации конфликта по классам ( в %)

№ п./п.	Стратегия поведения	Классы			
		Пятый	Шестой	Седьмой	Восьмой

1.	«Черепаша»	0	10	0	6,25
2.	«Акула»	58,3	20	27,7	37,5
3.	«Медвежонок»	16,6	10	16,6	12,5
4.	«Лиса»	16,6	20	22,2	12,5
5.	«Сова»	8,3	40	33,3	31,2

Из анализа таблицы 2, мы видим, что для пятиклассников и восьмиклассников доминирующей стратегией поведения в конфликтных ситуациях является «Акула» (58,3% - 5 класс; 37,5% - 8 класс). Соответственно, данные подростки предпочитают силовую стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Большинство шестиклассников предпочитают стратегию поведения «Сова» (40%), то есть действуют в рамках открытой и честной конфронтации в ситуациях конфликта.

Помимо этого, следует отметить, что некоторые подростки, из числа испытуемых, выбирают не конкретный тип стратегии как доминирующий, для них характерны несколько стратегий поведения как преобладающих (2 и более), в зависимости от конфликтной ситуации.

Таким образом, анализируя данные методик, можно выявить взаимосвязь между уровнем конфликтности и стратегией поведения в конфликтных ситуациях. У испытуемых подростков 5-8 классов преобладающими уровнями конфликта являются средний и выше среднего (22,5%), а доминирующими стратегиями поведения являются «Акула» (35,7%) и «Сова» (28,5%). В частности, у подростков среди пятиклассников доминирующим уровнем является высокий (33,3%) и при этом ведущая стратегия поведения в конфликтных ситуациях является силовая – «Акула» (58,3%).

Среди шестых классов преобладает два уровня конфликтности: высокий и ниже среднего (28,5%), при этом большинство подростков предпочитают стратегию открытой и честной конфронтации – «Сова» (40%).

У восьмиклассников средний и выше среднего (35,7%) уровень конфликтности, при этом две доминирующие стратегии: «Акула» (37,5%) и «Сова» (31,2%).

У семиклассников ведущая стратегия поведения в конфликте является «Сова» (33,3%) и соответственно уровень конфликтности – средний (30%).

Таким образом, становится целесообразным разработка программы развития конфликтной компетентности подростков.

### **2.3. Результаты контрольного эксперимента**

Приобретение конфликтной компетентности происходит в течение всей жизни, в тесной связи с возрастным развитием. Однако к настоящему времени не разработан вопрос о психологическом содержании и становлении конфликтной компетентности как о ресурсе, то есть возможном средстве развития общения в подростковом возрасте. Это затрудняет проектирование образовательных условий и оценку эффективности программ, ориентированных на приобретение ресурсов позитивного личностного развития в подростковом возрасте и общения как фактора, обеспечивающего данное развитие [19].

Конфликтная компетентность подразумевает способность занять активную, управляющую позицию в конфликте. И это отнюдь не означает, особенно в сфере личностных или межличностных конфликтов, снижения значимости конфликта, «притупления» остроты его переживания. Конфликтная компетентность – это способность к конструктивному самоопределению в конфликте, его творческому переживанию, напряженному внутреннему поиску и продуктивному разрешению [13].

Специфическое содержание конфликтной компетентности в интимно-личностном общении определяется, с нашей точки зрения, его главным законом – взаимностью доверия, принятия и сопереживания, а также

психологической близостью, значимостью участников. Известно, что этические, ценностные компоненты присутствуют в любом акте общения, явно или неявно представленные в виде отношения к другому человеку, участнику взаимодействия, определяя его характер [13].

Следовательно, важным показателем компетентности в личностном общении выступает способность и в ситуации конфликта сохранять отношение к другому как равному и равноценному. Это предполагает выраженную ориентацию на партнера и способность к восстановлению и поддержанию диалога в ситуации конфликта, так как именно диалог соответствует субъект- субъектному общению и условию взаимности [36].

В связи с этим, является актуальной разработка программы, способствующая развитию конфликтной компетентности подростков. Развивающая программа проводится с подростками экспериментальной группы, состав и особенности которой представлены в таблице 11 (Приложение Г). В экспериментальную группу вошли испытуемые, у которых отмечается уровень конфликтности: выше среднего и высокий, в то же время, наблюдается стратегия поведения в конфликтах – «Акула» (в количестве 15 человек).

В основе программы мы выделяем следующие составляющие:

- способность обнаруживать, адекватно понимать и готовность преодолевать противоречия, «разрывы» в общении;
- способность занимать разрешающую рефлексивно-эмпатийную позицию в конфликте;
- способность удерживать в конфликте отношение к сверстнику, отвечающее принципу субъект-субъектности;
- ориентация на сверстника и учет его позиции, интересов, мотивов, возможностей в конфликтном взаимодействии;
- готовность и способность восстанавливать и поддерживать межличностный диалог [43].

Цель: снижение уровня конфликтности и расширение репертуара стратегий поведения в конфликте.

Задачи:

- создание условий для открытого доверительного общения, эмоциональной поддержки;
- развитие коммуникативных навыков; навыков саморегуляции, необходимых для конструктивного взаимодействия в конфликте;
- формирование теоретических представлений о конфликте и различных стратегиях поведения в конфликте;
- формирование навыков и приемов эффективного поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия и способов нахождения решения в конфликтных ситуациях за счет расширения репертуара стратегий поведения в конфликте и гибкости в их использовании в зависимости от ситуации.

Система развивающих мероприятий состоит из специально подобранных упражнений, ролевых игр и групповых занятий.

Стоит отметить, что в работе с подростками наиболее эффективной является групповая форма, так как с точки зрения психокоррекционного и развивающего результата этот выбор обусловлен большими потенциальными возможностями. Работа в группе позволяет подросткам приобрести ряд важнейших качеств, таких как: умение выработать совместное решение; терпимость к другим мнениям и позициям; необходимость поиска компромиссов; способность аргументировано отстаивать свою точку зрения; стремление к диалогу; умение строить общение с учетом эмоционального состояния, общей атмосферы [32].

Система развивающих мероприятий, состоит из 8 занятий, частота проведения – 2 раза в неделю (Приложение Д).

Каждое занятие включает в себя:

1. Вводная часть: приветствие, разминка, вводная беседа и пр.
2. Основная часть: игровые упражнения, мозговой штурм, тренинговые упражнения, ролевые и деловые игры и пр.

3. Заключительная часть: релаксационные упражнения, рефлексия, обратная связь.

Результаты работы позволили сформулировать рекомендации для педагогов и родителей:

- вмешиваться в конфликт со стороны взрослых целесообразно не столько для того, чтобы устранить его, сколько оказать помощь подростку в познании самого себя, своего сверстника, своего учебного коллектива;
- прежде чем вмешиваться в конфликт, необходимо узнать причины его возникновения, иначе вмешательство может приобрести педагогически негативный характер;
- конфликтная ситуация и конфликт при умелом использовании механизмов управления могут стать эффективными средствами воспитательного воздействия;
- для снижения уровня конфликтности в подростковой среде необходимо проведение психокоррекционных мероприятий;
- формируя конфликтную компетентность, необходимо учитывать возрастные и индивидуальные особенности подростка.

После завершения развивающей программы был проведен контрольный эксперимент с подростками экспериментальной группы и применялись те же методики, что и на констатирующем этапе: тест «Оценка уровня конфликтности личности» и опросник «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачев).

Сначала мы сравнили результаты до и после проведения программы развития конфликтной компетентности по тесту «Оценка уровня конфликтности личности». Данные представлены в таблице 12 (Приложение Е), таблице 5 и на рис. 3.

Таблица 5

Уровни конфликтности  
 подростков экспериментальной группы до и после проведения программы  
 конфликтной компетентности

№ п./п.	Уровень конфликтности	«До»		«После»	
		Количество человек	%	Количество человек	%
1.	очень низкий (14–17)	0	0	0	0
2.	низкий (18–20)	0	0	2	13,3
3.	ниже среднего (21–23)	0	0	3	20
4.	чуть ниже среднего (24–26)	0	0	4	26,6
5.	средний (27–29)	0	0	5	33,3
6.	чуть выше среднего (30–32)	0	0	1	6,6
7.	выше среднего (33–35)	8	53,3	0	0
8.	высокий (36–38)	7	46,6	0	0
9.	очень высокий (39–42)	0	0	0	0



Рис. 3. Сравнительные результаты (в %) уровней конфликтности подростков экспериментальной группы до и после проведения программы развития конфликтной компетентности

Анализируя полученные данные, проведем сравнительную характеристику уровней конфликтности подростков экспериментальной группы до и после проведения программы развития конфликтной компетентности. До проведения развивающей программы, доминирующими уровнями конфликтности являлись: выше среднего (53,3%) и высокий (46,6%), после проведения развивающих мероприятий, данные показатели стали равны нулю.

После проведения программы развития конфликтной компетентности преобладающим уровнем конфликтности в экспериментальной группе является – средний (33,3%).

Помимо этого, уровень чуть ниже среднего составляет 26,6% после проведения программы. Отмечается, что к уровню ниже среднего относятся 20% испытуемых экспериментальной группы, наряду с тем, что до проведения специальных мероприятий данный показатель был равен нулю.

Стоит обратить внимание, что после проведения развивающей программы результаты 2 человек (13,3%) относятся к низкому уровню конфликтности подростков экспериментальной группы.

Таким образом, можно сделать вывод, что после проведения программы развития конфликтной компетентности, уровень конфликтности подростков экспериментальной группы снизился.

Сравнив уровни конфликтности, мы повторно провели с подростками экспериментальной группы диагностику поведенческой стратегии в ситуации конфликта при помощи опросника «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачева), результаты которого представлены в таблице 13 (Приложение Е), таблице 6 и на рис. 4.

Таблица 6

Доминирующие стратегии поведения подростков экспериментальной группы до и после проведения программы развития конфликтной компетентности

№ п./п.	Стратегия поведения	«До»		«После»	
		Количество выборов	%	Количество выборов	%
1.	«Черепаша»	0	0	2	13,3
2.	«Акула»	15	100	1	6,6
3.	«Медвежонок»	0	0	2	13,3
4.	«Лиса»	0	0	5	33,3
5.	«Сова»	0	0	5	33,3



Рис. 4. Стратегии поведения подростков экспериментальной группы в ситуации конфликта до и после проведения программы развития конфликтной компетентности

Таким образом, из полученных данных можно сделать вывод, что у большинства подростков экспериментальной группы после проведения программы развития конфликтной компетентности доминирующими являются две стратегии поведения в ситуациях конфликта: «Лиса» и «Сова» (33,3%), то есть подростки предпочитают стратегию открытой и честной конфронтации и идут на компромисс в конфликтных ситуациях.

Некоторые из подростков экспериментальной группы придерживаются стратегий поведения в ситуации конфликта как: «Черепашка» и «Медвежонок» (13,3%), то есть, испытуемые в некоторых случаях отказываются от достижения личных целей, таки от участия во взаимоотношениях с окружающими. Помимо этого, соответствуют стратегии сглаживания острых углов («Медвежонок»).

Стоит обратить внимание, что если до проведения развивающей программы все испытуемые экспериментальной группы придерживались

силовой стратегии поведения в ситуации конфликта - «Акула», то после проведения развивающих мероприятий, лишь один человек (6,6%) следует данной стратегии.

Следовательно, сравнивая полученные результаты до и после проведения программы развития конфликтной компетентности, можно сделать вывод, что отмечается расширенный репертуар стратегий поведения в конфликте подростков экспериментальной группы после проведения развивающей программы.

## **ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2**

В экспериментальном исследовании участвовали 40 подростков 5-8 классов, в возрасте 11-14 лет; были определены методики исследования: тест «Оценка уровня конфликтности личности» и опросник «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачев).

Таким образом, анализируя данные методик, можно выявить взаимосвязь между уровнем конфликтности и стратегией поведения в конфликтных ситуациях. У испытуемых подростков 5-8 классов преобладающими уровнями конфликта являются средний и выше среднего

(22,5%), а доминирующими стратегиями поведения являются «Акула» (35,7%) и «Сова» (28,5%). В частности, у подростков среди пятиклассников доминирующим уровнем является высокий (33,3%) и при этом ведущая стратегия поведения в конфликтных ситуациях является силовая – «Акула» (58,3%).

Среди шестых классов преобладает два уровня конфликтности: высокий и ниже среднего (28,5%), при этом большинство подростков предпочитают стратегию открытой и честной конфронтации – «Сова» (40%).

У восьмиклассников средний и выше среднего (35,7%) уровень конфликтности, при этом две доминирующие стратегии: «Акула» (37,5%) и «Сова» (31,2%).

У семиклассников ведущая стратегия поведения в конфликте является «Сова» (33,3%) и соответственно уровень конфликтности – средний (30%).

С целью развития конфликтной компетентности подростков была разработана и реализована программа. На основе констатирующего диагностического среза из общей группы подростков было выбрано 15 человек, которые составили экспериментальную группу с уровнем конфликтности: выше среднего и высокий, в то же время, у данных подростков наблюдается стратегия поведения в конфликтах – «Акула».

До проведения развивающей программы, доминирующими уровнями конфликтности являлись: выше среднего (53,3%) и высокий (46,6%), после проведения развивающих мероприятий, данные показатели стали равны нулю.

После проведения программы развития конфликтной компетентности преобладающим уровнем конфликтности в экспериментальной группе является – средний (33,3%).

После проведения программы развития конфликтной компетентности доминирующими являются две стратегии поведения в ситуациях конфликта: «Лиса» и «Сова» (33,3%), то есть подростки предпочитают стратегию

открытой и честной конфронтации и идут на компромисс в конфликтных ситуациях.

Следовательно, сравнивая полученные результаты до и после проведения программы развития конфликтной компетентности, можно сделать вывод, что отмечается расширенный репертуар стратегий поведения в конфликте подростков экспериментальной группы после проведения развивающей программы.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Данная выпускная квалификационная работа была ориентирована на изучение и развитие конфликтной компетентности подростков.

В связи с поставленной целью в первой главе нашего исследования рассмотрено состояние исследуемой проблемы в психолого-педагогической литературе, в результате чего было выявлено, что:

1. Не существует единой универсальной теории конфликта. Сегодня понятие конфликта не принадлежит к определенной области науки или

практики. Разные дисциплины наделяют понятие конфликта своим содержанием.

2. Обобщение научных подходов дает возможность понимать под компетентностью сложное индивидуально-психологическое образование на основе интеграции теоретических знаний, практических умений и значимых личностных свойств, что обеспечивает эффективное выполнение профессиональной деятельности.

3. За основу нашего исследования мы взяли определение Б.И. Хасана, а именно, конфликтная компетентность представляет собой умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, то есть способность к разрешению конфликта.

4. Подростковый возраст определяет специфические особенности конфликтных ситуаций и формирование стратегий и способов их преодоления. Особенности подросткового периода проявляются в том, что реальные жизненные ситуации приобретают субъективно конфликтное содержание и специфические для подросткового возраста стратегии их преодоления.

5. У подростков доминирует ситуативное поведение в конфликтных ситуациях, в меньшей степени представлено защитное, и в отдельных случаях – конструктивное.

6. Особенности развития конфликтной компетентности в подростковом возрасте свидетельствуют о необходимости организации специальной работы по формированию положительного опыта взаимодействия подростков в ситуациях конфликта.

Анализ теоретических положений позволил представить результаты экспериментального исследования, проведенной на базе Муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Павловская средняя школа» Сухобузимского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 40 подростков 5-8 классов, в возрасте 11-14 лет. Для достижения цели нами были выделены следующие методики как инструментарий для

нашего исследования: тест «Оценка уровня конфликтности личности» и опросник «Как вы действуете в условиях конфликта» (метафорический вариант В.П. Пугачев).

Исходя из анализа экспериментального исследования, можно сделать ряд выводов:

1. У испытуемых подростков 5-8 классов преобладающими уровнями конфликта являются средний и выше среднего (22,5%), а доминирующими стратегиями поведения являются «Акула» (35,7%) и «Сова» (28,5%). В частности, у подростков среди пятиклассников доминирующим уровнем является высокий (33,3%) и при этом ведущая стратегия поведения в конфликтных ситуациях является силовая – «Акула» (58,3%).

2. Среди шестых классов преобладает два уровня конфликтности: высокий и ниже среднего (28,5%), при этом большинство подростков предпочитают стратегию открытой и честной конфронтации – «Сова» (40%).

3. У восьмиклассников средний и выше среднего (35,7%) уровень конфликтности, при этом две доминирующие стратегии: «Акула» (37,5%) и «Сова» (31,2%).

4. У семиклассников ведущая стратегия поведения в конфликте является «Сова» (33,3%) и соответственно уровень конфликтности – средний (30%).

5. С целью развития конфликтной компетентности подростков была разработана и реализована программа. На основе констатирующего диагностического среза из общей группы подростков было выбрано 15 человек, которые составили экспериментальную группу с уровнем конфликтности: выше среднего и высокий, в то же время, у данных подростков наблюдается стратегия поведения в конфликтах – «Акула».

6. До проведения развивающей программы, доминирующими уровнями конфликтности являлись: выше среднего (53,3%) и высокий (46,6%), после проведения развивающих мероприятий, данные показатели стали равны нулю. После проведения программы развития конфликтной компетентности

преобладающим уровнем конфликтности в экспериментальной группе является – средний (33,3%).

7. После проведения программы развития конфликтной компетентности доминирующими являются две стратегии поведения в ситуациях конфликта: «Лиса» и «Сова» (33,3%), то есть подростки предпочитают стратегию открытой и честной конфронтации и идут на компромисс в конфликтных ситуациях.

Таким образом, после проведения программы развития конфликтной компетентности, уровень конфликтности подростков экспериментальной группы снизился и у них отмечается расширенный репертуар стратегий поведения в конфликте.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2008. 496 с.
2. Барканова О.В. Социально-психологический тренинг для подростков и старшеклассников: учебное пособие / О.В. Барканова.; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013. 255 с. (электронное издание).
3. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: диссерт. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2009. 127 с.
4. Бодалев А.А. Психология личности. М.: Инфра, 2009. 215 с.

5. Борисова И.В., Новикова Ю.П. Способы поведения в конфликте учащихся-подростков // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. 2014. №6(41) С. 178-184.
6. Братченко С. Л. Межличностный диалог и его основные атрибуты // Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской психологии / Под ред. Д. А. Леонтьева, В. Г. Щур. М.: Смысл, 1997.
7. Братченко С. Л. Межличностный конфликт как общение // Конфликт в конструктивной психологии: Тезисы докл. и сообщ. II науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. Красноярск, 1990. С. 27-31.
8. Войтова С.Л., Зубат Е.Н. Конфликтология. С-Петербург: СПб, 2000. 93 с.
9. Волчек В. В. Конфликтная компетентность // Молодой ученый. 2014. №7 С. 494-499.
10. В мире подростка / Под ред. А.А. Бодалева. М.: Медицина, 1980. 252 с.
11. Выготский Л.С. Психология развития человека. М.: Эксмо, 2005. 1136 с.
12. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах: учебное пособие. М.: Проспект, 2006. 216 с.
13. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2012. 312 с.
14. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. М.: ЭКСМО, 2001. 130 с.
15. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2000. № 5 С. 20-38.
16. Дмитриев А. В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2008. 199 с.
17. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2004. 188 с.
18. Ершов А.А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. М.: Просвещение, 2000. С. 50-79с.

19. Журавлев А. Л., Воловикова М. И., Ребеко Т. А. Психология человека в современном мире. Том 6. Духовно-нравственное становление человека в современном российском обществе. Проблема индивидуальности в трудах отечественных психологов (Материалы Всероссийской юбилейной научной конференции, посвященной 120-летию со дня рождения С.Л. Рубинштейна, 15-16 октября 2009 г.) / Ответственные редакторы: А. Л. Журавлев, М. И. Воловикова, Т. А. Ребеко. М.: Институт психологии РАН, 2009. 412 с.

20. Зайцев А. К. Социальный конфликт. М.: Академия, 2008. 192 с.

21. Землянушкина О. О. Конфликты между детьми и их разрешение. Занятие для подростков // Школьный психолог. 2001. № 43. С. 12 – 13.

22. Зимняя И. А. Педагогическая психология. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. 238 с.

23. Иванова В. Ф. Социология и психология конфликтов. М.: ИНФРА, 2000. 65 с.

24. Кашапов М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие. Ярослав. гос. ун-т. Ярославль: ЯрГУ. 2006. 116 с.

25. Кон И. С. Психология старшеклассника: Пособие для учителей. М.: Просвещение, 1999. 255 с.

26. Котова Е. В. Основы тренинговой работы: учебное пособие. Красноярск, 2009. 12 - 216 с.

27. Крутецкий В. А. Психология. М.: Просвещение, 2008. 201 с.

28. Кулагина И. Ю. Возрастная психология. М.: Просвещение, 2003. 199 с.

29. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2011. 544 с.

30. Куницына В. Н. Социальный интеллект и социальная компетентность. СПб.: СПбГУ, 2007. 34 с.

31. Курбатов В. И. Конфликтология. Ростов-на-Дону, 2007. 455 с.

- 32.Макшанов С.И. Психология тренинга. Теория. Методология. Практика: монография. СПб.: Образование, 2007. 416 с.
- 33.Мухина В.С. Возрастная психология: учебник для студентов вузов. М.: Академия, 2009. 320 с.
- 34.Наконечная О.В. Психологические детерминанты конфликтности подростков. М.: Просвет, 2010. 236 с.
- 35.Пашкова О.В. Конфликтологическая компетентность // Ярославский психологический вестник. Выпуск 9. Москва; Ярославль, 2002. с. 25-50.
- 36.Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1997. №4. С. 41-45.
- 37.Петровский В. А. Принцип ведущей деятельности и проблема личностно-образующих видов деятельности при переходе от детства к взрослости // Психологические условия и механизмы воспитания подростков: Сб. науч. тр. / Отв. ред. Д.И. Фельдштейн. М.: Б.и., 1983. 276 с.
- 38.Покусаев В.Н. Профилактика и пути решения конфликтов в инновационной школе. Волгоград: Перемена, 2001. с. 79
- 39.Реан А.А. Психология подростка. СПб.: Еврознак, 2009. 337 с.
- 40.Поливанова К.Н. Психология возрастных кризисов: учеб.пособие для студ. высш. пед. заведений. М.: Издат. центр, 2000. 184 с.
- 41.Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. 308 с.
- 42.Севостьянов О.В. Развитие компетентности конструктивного разрешения конфликтов у подростков// Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2014. С. 13-19.
- 43.Скутина Т.В. Конфликтная компетентность и развитие общения со сверстником в подростковом возрасте: этические аспекты. Красноярск. 2013. 195 с.
- 44.Фролов С.Ф. Социология: сотрудничество и конфликты: учеб.пособие. М.: ИНФРА М, 2001. 69с.

45.Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 2005. 120 с.

46.Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Академия, 2004. 192 с.

47. Худаева М.Ю. Психологические особенности развития конфликтологической компетенции в подростковом возрасте // Научные ведомости. Серия Гуманитарные науки. 2012. №24. (143). Выпуск 16. С.226-229.

48.Черкасова Т.В. Конфликты подростков. М.: Просвещение, 2010. 208 с.

49Шепель В.М. Управленческая антропология: человековедческая компетентность менеджера. М.: Дом педагогики, 2000. 484с.

50.Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1989. 560 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПриложениеА

#### Тест «Оценка уровня конфликтности личности»

Инструкция. При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1а, 2б, 3в и т. д.

#### Опросник

1. Характерно ли для вас стремление к тому, чтобы подчинить своей воле других:

- а) нет;
- б) когда как;
- в) да?

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят:

- а) да,
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет?

3. Кто вы в большей степени:

- а) пацифист;
- б) принципиальный;
- в) предприимчивый?

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями:

- а) часто;
- б) периодически;
- в) редко?

5. Что для вас было бы характерно, если бы вы возглавили новый коллектив:

- а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;
- б) установил бы, кто есть кто, и наладил бы контакт с лидерами;
- в) чаще советовался бы с людьми?

6. В случае неудачи, какое состояние для вас наиболее характерно:

- а) пессимизм;
- б) плохое настроение;
- в) обида на самого себя?

7. Характерно ли для вас отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива:

- а) да;
- б) скорее всего да;
- в) нет?

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать:

- а) да;
- б) скорее всего да;
- в) нет?

9. Из трех личных качеств выберите то, с которым вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

- а) раздражительность;
- б) обидчивость;
- в) нетерпимость к критике других.

10. Кто вы с точки зрения коллег:

- а) аутсайдер;
- б) лидер;
- в) генератор идей?

11. Каким человеком считают вас ваши друзья:

- а) экстравагантным;
- б) оптимистом;
- в) настойчивым?

12. С чем вам чаще всего приходится бороться:

- а) с несправедливостью;
- б) с бюрократизмом;
- в) с эгоизмом?

13. Что для вас наиболее характерно:

- а) недооцениваю свои способности;
- б) оцениваю свои способности достаточно объективно;
- в) переоцениваю свои способности?

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми чаще всего:

- а) излишняя инициатива;
- б) излишняя критичность;
- в) излишняя прямолинейность?

Таблица 7

Обработка результатов

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Вопросы	Оценочные баллы ответов
1.	а)1 б)2 в)3	8.	а)3 б)2 в)1
2.	а)3 б)2 в)1	9.	а)2 б)1 в)3
3.	а)1 б)3 в)2	10.	а)3 б)1 в)2
4.	а)3 б)2 в)1	11.	а)2 б)1 в)3
5.	а)3 б)2 в)1	12.	а)3 б)2 в)1
6.	а)2 б)3 в)1	13.	а)2 б)1 в)3
7.	а)3 б)2 в)1	14.	а)1 б)2 в)3

Уровни развития конфликтности.

Сумма баллов:

1 – очень низкий 14–17

2 – низкий 18–20

3 – ниже среднего 21–23

4 – чуть ниже среднего 24–26

5 – средний 27–29

6 – чуть выше среднего 30–32

7 – выше среднего 33–35

8 – высокий 36–38

9 – очень высокий 39–42

Приложение Б

### **Опросник «Как вы действуете в условиях конфликта»**

**(метафорический вариант В.П. Пугачев).**

Инструкция. Сейчас вам будет дано необычное задание. Оно заключается в оценке степени использования предложенных поговорок в своей поведенческой практике. В ходе работы следует придерживаться правила: не существует плохих или хороших ответов, а существуют реальные, наиболее употребляемые в тех или иных жизненных ситуациях. Следуя этому правилу,

в бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте один из трех ответов, в зависимости от степени согласия и использования пословицы в жизни: «да» или «+»; «нет» или «-»; «трудно сказать» или «?». К последней форме ответа старайтесь прибегать в исключительных случаях. Порядок заполнения построчный, слева направо.

Опросник:

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если Вы не можете заставить другого думать, как вы хотите, заставьте его делать так, как думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет (почеши мне спину и я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков лучше тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражения выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорогого.
19. Ты мне – я тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истины, которой обладают другие.
21. Кто споит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращается в бегство.

23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ разрешать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честность, доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего/ что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в того кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталости и докопаешься до истины.

Таблица 8

Бланк ответов

<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25

26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
Итого	Итого	Итого	Итого	Итого

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитывается количество баллов в каждой из пяти колонок (ответ «да» – 2 балла, «не знаю» – 1 балл, «нет» – 0 баллов). Количество баллов в той или иной колонке свидетельствует о приверженности исследуемого той или иной стратегии в конфликтных ситуациях. Если в каких-то колонках наблюдается одинаковое количество баллов, то это свидетельствует о равнозначности использования двух стратегий. По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность «на себя» и взаимодействие с другими людьми», выделены следующие метафорические стратегии конфликтного поведения.

Стратегии поведения:

1. «ЧЕРЕПАХА» – стратегия ухода под панцирь, то есть отказ как от достижения личных целей, так от участия во взаимоотношениях с окружающими.

2. «АКУЛА» – силовая стратегия. Для ее приверженцев главное – цели, а взаимоотношения во внимание не принимаются. Им не важно: любят их или нет. Они считают, что конфликты разрешаются лишь выигрывшем одной или проигрывшем второй стороны.

3. «МЕДВЕЖОНОК» – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями.

4. «ЛИСА» – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Они готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения.

5. «СОВА» – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценит и цели и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход

в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

## Оценка уровня конфликтности подростков 5-8 классов

№ испытуемого	Пол	Класс	Уровень конфликтности								
			очень низкий (14– 17)	низкий (18– 20)	ниже среднего (21–23)	чуть ниже среднего (24–26)	средний (27–29)	чуть выше среднего (30–32)	выше среднего (33–35)	высокий (36–38)	очень высокий (39–42)
1.	жен.	6			22						
2.	муж.	8					29				
3.	жен.	8								36	
4.	жен.	8							33		
5.	муж.	8							35		
6.	жен.	8					28				
7.	жен.	5							30		
8.	муж.	7				25					
9.	муж.	7							33		
10.	муж.	6			23						
11.	жен.	7							30		
12.	муж.	7				26					
13.	жен.	7					28				
14.	муж.	7								36	
15.	жен.	6							31		
16.	муж.	5								38	
17.	муж.	8				24					

18.	жен.	8					27				
-----	------	---	--	--	--	--	----	--	--	--	--

Продолжение таблицы 9

19.	муж.	8							35		
20.	муж.	5								36	
21.	муж.	7					28				
22.	муж.	5							34		
23.	жен.	8								38	
24.	жен.	8					28				
25.	жен.	6								36	
26.	жен.	6				26					
27.	муж.	8				25					
28.	жен.	7					29				
29.	муж.	8							35		
30.	муж.	8					28				
31.	жен.	5				25					
32.	жен.	5								36	
33.	жен.	8							34		
34.	муж.	5				26					
35.	жен.	7			21						
36.	муж.	6								36	
37.	муж.	7							33		
38.	жен.	6					28				
39.	жен.	5							35		
40.	жен.	5			21						

Таблица 10

## Поведенческие стратегии подростков в ситуации конфликта

№ испытуемого	Пол	Класс	Стратегии поведения				
			«Черепаша»	«Акула»	«Медвежонок»	«Лиса»	«Сова»
1.	жен.	6	6	11	10	7	12
2.	муж.	8	6	6	10	12	12
3.	жен.	8	4	4	10	12	14
4.	жен.	8	2	14	6	14	7
5.	муж.	8	1	14	5	10	7
6.	жен.	8	4	6	4	6	6
7.	жен.	5	2	14	4	6	6
8.	муж.	7	6	4	6	6	8
9.	муж.	7	4	14	10	6	6
10.	муж.	6	4	6	5	7	7
11.	жен.	7	2	12	6	8	3
12.	муж.	7	7	7	7	7	5
13.	жен.	7	5	6	4	6	6
14.	муж.	7	1	9	4	5	4
15.	жен.	6	14	2	6	1	7
16.	муж.	5	2	10	5	7	4
17.	муж.	8	6	6	7	6	4
18.	жен.	8	4	6	7	6	4
19.	муж.	8	1	11	6	5	2
20.	муж.	5	2	14	10	9	7
21.	муж.	7	5	6	4	5	6

Продолжение таблицы 10

22.	муж.	5	2	12	8	8	8
23.	жен.	8	3	14	7	4	9
24.	жен.	8	5	7	9	9	7
25.	жен.	6	3	12	6	6	6
26.	жен.	6	2	4	4	7	7
27.	муж.	8	2	4	1	5	6
28.	жен.	7	6	4	6	6	8
29.	муж.	8	1	6	7	4	9
30.	муж.	8	4	4	6	8	8
31.	жен.	5	2	5	8	6	7
32.	жен.	5	0	13	5	6	5
33.	жен.	8	3	11	7	8	8
34.	муж.	5	4	4	6	8	8
35.	жен.	7	4	5	8	7	9
36.	муж.	6	0	10	7	4	4
37.	муж.	7	2	9	3	5	7
38.	жен.	6	6	6	8	6	8

39.	жен.	5	3	13	7	5	3
40.	жен.	5	4	8	8	8	7

## Выборка экспериментальной группы

<b>№ п./п.</b>	<b>№ испытуемого</b>	<b>Класс</b>	<b>Уровень конфликтности</b>	<b>Стратегия поведения в конфликте</b>
1.	4	8	выше среднего	«Акула»
2.	5	8	выше среднего	«Акула»
3.	9	7	выше среднего	«Акула»
4.	14	7	высокий	«Акула»
5.	16	5	высокий	«Акула»
6.	19	8	выше среднего	«Акула»
7.	20	5	высокий	«Акула»
8.	22	5	выше среднего	«Акула»
9.	23	8	высокий	«Акула»
10.	25	6	высокий	«Акула»
11.	32	5	высокий	«Акула»
12.	33	8	выше среднего	«Акула»
13.	36	6	высокий	«Акула»
14.	37	7	выше среднего	«Акула»
15.	39	5	выше среднего	«Акула»

## Программа развития конфликтной компетентности

**Занятие №1**

## 1. Вводная часть.

## Упражнение «Я начинаю разговор» [2].

Цель: отработка навыка установления контакта, умения начать разговор. Ведущий напоминает, что одно из важных качеств успешного человека – умение общаться и заводить знакомства, умение начать разговор. Часто нам бывает сложно подойти к человеку и заговорить с ним. Мы не знаем, что сказать. Предлагаю сейчас устроить мозговой штурм и постараться придумать как можно больше фраз, с которыми можно подойти к незнакомому человеку. А, кроме того, подумайте о том, с какой фразой, вы бы хотели, чтобы подошли к вам. Давайте ее тоже озвучим. Я буду записывать ваши идеи. Ведущий на листе ватмана или на доске фиксирует ответы участников. После того как запас идей иссякнет, предлагается порассуждать о том, в каких ситуациях уместны фразы, которые записаны на доске или ватмане. Ситуации также записываются второй колонкой. Надеюсь, эта информация поможет вам знакомиться даже с людьми противоположного пола и не бояться этого. Давайте потренируемся пользоваться этой информацией в следующем упражнении.

Группа образует два круга – внешний и внутренний. Участники внешнего и внутреннего кругов стоят лицом друг к другу. Теперь вы знаете много фраз, которые помогают нам знакомиться, и ситуаций, в которых их можно использовать. Сейчас вы стоите в кругу лицом друг к другу, образуя пары.

Представьте, что вы не знакомы и попробуйте познакомиться, используя одну из фраз, которые, например, записаны на доске. Поговорите с партнером пару минут. Как только время прошло, внутренний круг сдвигается на одного человека вправо, и у вас образуются новые пары, где вы опять повторяете задание.

– Здравоваемся, как старые друзья, которые давно не виделись.

- Как люди, которые находятся в ссоре.
- Как начальник и подчиненный.
- Как дипломаты.
- Как будто вам предстоит большое путешествие.
- Как ребенок с отцом, приехавшим из длительной командировки.
- Как ученик с учителем.

Смена партнеров происходит около 5–6 раз, на каждую сессию знакомства отводится 2 минуты. По итогам проводится опрос: с кем было приятно здороваться, сложно ли было придумывать фразы, какие фразы «работали», а какие – нет; что испытывали девушки, когда им нужно было заговаривать с юношами первыми?

Время: 20 минут.

2. Основная часть.

Ролевая игра – «Электричка» [42].

Цель: Изучение понятия «Конфликтной ситуации», выяснение сущности конфликта.

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

Время: 15 мин.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Аплодисменты по кругу» [26].

Цель: Развитие умения участников делать комплименты, сплочение коллектива, дружеское завершение тренинга.

Ведущий предлагает участникам группы стать в круг. Затем он предлагает игру «Аплодисменты по кругу»: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам похвалить аплодисментами друг друга, и особенно - своего соседа справа».

После этого каждый благодарит группу, и говорит что-нибудь приятное своему соседу справа, например – спасибо всем, вы все лучшие, но без \*\*\*\*\* не было бы так весело.

Время: 10 мин.

## **Занятие №2**

1. Вводная часть.

Упражнение «Приветствие» [32].

Цель упражнения: формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов; создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно, подчеркивая индивидуальность партнера, например, «Я рада тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или

«Привет, ты как всегда энергичен и весел». Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Время: 10 мин.

2. Основная часть.

Игра «Космическая скорость» [42].

Цель: отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов само раскрытия.

Инструкция: «Передать в кругу, в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого члена команды 1 раз».

Усложнение:

- сделать то же самое, но на время
- «А быстрее можете?»
- выполнить любым другим способом на время.

Ведущий предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания.

*На что следует обратить внимание:*

- выработка командной стратегии
- понимание идеи упражнения
- понимание других участников
- принятие решений
- изменения в поведении
- изменение на эмоциональном уровне и в степени участия каждого.

Вопросы ведущего должны быть нейтральными и оставлять свободу выбора, анализа и фантазии:

- Что вы чувствовали?
- Что изменилось в момент?..
- Почему вы выбрали это решение?

Время: 15 мин.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Ваше настроение и пожелания» [26].

Цель: создание позитивного настроения.

Все участники берутся за руки и по кругу говорят о своих положительных эмоциях и высказывают пожелания другим.

Время: 10 мин.

### **Занятие №3**

1. Вводная часть.

Разминка «Копирование движений» [26].

Цель: Разрядка, сплочение.

Участники встают в круг и выполняют любое движение. По сигналу ведущего – начинают повторять движения соседа слева. И так пока движение не вернется к своему автору.

Время: 10 мин.

2.Основная часть.

Упражнение «Отношение к конфликту» [32].

Цель: формирование отношения к конфликтам, как к новым возможностям самосовершенствования.

«Представьте линию, проведенную из одного угла комнаты в противоположный угол. Выстройтесь на этой воображаемой линии следующей образом. Если вы считаете, что конфликт – это всегда плохо, займите место в правом углу. Если вы считаете, что и то и другое, то встаньте по – середине линии либо ближе к одному или другому краю. Выберите себе место на линии, которое покажет ваше отношение к конфликту».

Все выбрали свое место.

«Кто-нибудь хочет объяснить, почему он выбрал именно данное место на линии?»

«Сойдите с линии, потому что я хочу провести другую. Когда вы думаете, что вам предстоит вступить в конфликт, вы сразу же приступаете к действиям или пытаетесь уйти, спрятаться от конфликта? Или вы просто ждете и ничего не делаете настолько долго, насколько это возможно? А возможно, вы не всегда поступаете одинаково, но какова ваша наиболее типичная реакция? Если вы сразу действуете – займите место в правом углу, если стараетесь уйти от конфликта - идите в левый угол. Если выжидаете – станьте посередине. Еще раз напоминаю, вы можете выбрать любое место на линии».

Объясните, почему выбрали именно это место?

«Если вы желаете по-другому реагировать на конфликт, пожалуйста, займите место, где бы вы хотели быть». Дается время на перестановку. В конце упражнения обсуждение.

Время: 10 мин.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Я тебя услышал» [2].

Участники делятся на пары. Нужно в парах высказать то, что участники узнали нового сегодня, свои впечатления от занятия. При этом один рассказывает, а партнер поддерживает разговор, используя несколько техник активного слушания (любые 3–4). Затем меняются ролями. В конце в кругу проводится итоговая рефлексия занятия. Участники дают обратную связь по поводу эффектов проведенного занятия: что у них получилось, что они возьмут в свой арсенал средств коммуникации.

Время: 10 минут.

#### **Занятие №4**

1. Вводная часть.

«Разминка с предметом» (мяч, кукла, мягкая игрушка и т. п.) [2].

Первый участник берет предмет и говорит, что ему помогает, а что мешает в общении. Важно обращать внимание не только на внешние обстоятельства, но и на личностные качества. Затем он передает предмет следующему участнику, а тот сначала должен повторить то, что сказал предыдущий участник, и только затем озвучить свои мысли. Время: 5 минут.

2. Основная часть.

Упражнение «Почтительная вербализация чувств» [2].

Цель: отработка навыков уважительной вербализации чувств партнера, снятие эмоционального напряжения в разговоре. Участники разбиваются на две группы и становятся друг напротив друга в круг. Задача одних – агрессивно «нападать», придирается, возмущаться. Задача других – отражать данную агрессию с помощью формул вербализации чувств партнера. Каждая пара работает 1–2 минуты, затем сдвигается на шаг вправо и меняет

партнеров. После 3–4 туров роли в кругу меняются: теперь агрессоры начинают отражать чувства.

Время: 15 минут.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Ваше настроение» [21].

Цель: получение обратной связи.

Участники по кругу делятся впечатлениями от занятия.

Время: 10 мин.

### **Занятие №5**

1. Вводная часть.

Мини-лекция «О стилях поведения в конфликтной ситуации» [42].

Цель: Получение информации о стилях поведения в конфликте.

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации

(описание и характеристики стилей):

- Соперничество (конкуренция).
- Компромисс.
- Сотрудничество.
- Избегание.
- Приспособление.

Беседа о стиле поведения в конфликте. Мозговой штурм об уместности и неуместности применения каждого стиля.

- Как вы думаете, какая стратегия самая лучшая?

Подведение итогов. Все зависит от ситуации, в которой мы оказались.

Время: 20 мин.

2. Основная часть.

Упражнение «Если бы..., я стал бы...» [26].

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

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».

Если бы тебе сказали, что ты никогда никому не помогаешь.

Если бы тебе сказали, что себя ведешь, как будто ты самый главный.

Если бы тебе сказали, что с тобой бесполезно договариваться о чем-либо, ты все равно забудешь.

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь красиво одеваться.

Если бы тебе сказали, что у тебя скрипучий голос и он действует всем на нервы.

Если бы тебе сказали, что ты на всех смотришь волком.

Если бы тебе сказали, что у тебя напрочь отсутствует чувство юмора.

Если бы тебе сказали, что ты слишком высокого о себе мнения.

Если бы тебе сказали, что ты как не от мира сего.

Если бы тебе сказали, что ты плохо воспитан.

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь договариваться.

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

Время: 25 мин.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Телетайп» [21].

Цель: снятие напряжения после полученных знаний.

Участники встают в круг, держась за руки. Один из участников посылает телеграмму, называя имя адресата. Телеграмма передается по кругу, незаметным нажатием рук. Задача водящего, который стоит в центре, заметить пожатие. Тот, кого заметили, становится водящим.

Время: 10 мин.

## **Занятие №6**

1. Вводная часть.

Упражнение «Корабль и ветер» [32].

Цель: настройка группы на работу.

Ведущий. Представьте себе, что ваш парусник плывет по волнам, но вдруг он остановился. Давайте поможем ему и пригласим на помощь ветер. Вдохните в себя воздух, сильно втяните щеки ... А теперь громко выдохните через рот воздух, пусть вырвется на волю ветер, который подгоняет корабль. Давайте попробуем еще раз. Я хочу услышать, как шумит ветер! Упражнение можно повторить трижды.

Время: 10 мин.

2. Основная часть.

Мозговой штурм «Конфликтные ситуации» [26].

Цель: Показать стратегии взаимодействия в конфликтах: избегание, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Участники разбиваются на пары. Каждой паре дается определенный тип выхода из конфликтной ситуации, которой она должна разыграть.

Ситуация №1.

Класс условно разделен на две микро- группы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

Ситуация №2.

В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции перед учителями и одноклассниками – мальчишками. Посыпались записки, звонки с

предложениями встретиться сходить в кино и т.д. Естественно девочкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если такая «песня» будет продолжаться, то ей в этой школе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. И вообще, с кем хочет, с тем и будет встречаться. Как добиться понимания?

Ситуация №3.

На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?

Ультиматум

Сделать выводы.

Итак, существует много способов решить возникшую конфликтную ситуацию: учащиеся

Прежде чем вступать в спор успокойся, обдумай, взвесь все.

Или: разрыв связи;

анализ;

третейский суд;

компромисс;

нежность;

юмор;

нежность – «признание достоинств».

Снижается уважение друг к другу, возрастает мера напряженности.

Вопрос:

«Как вы выходите из конфликта, ваш универсальный способ?».

«Каким способом, о котором вы узнали сегодня, вы воспользуетесь в конфликтной ситуации?».

И напоследок: У каждого из вас есть 3 цветных квадратика. Считаете ли вы обсуждение данной темы полезной, изменит ли оно ваше поведение в конфликтной ситуации.

«ДА» — красный.

«НЕТ» — черный

«СОМНЕВАЮСЬ» — зеленый

Положить квадратика в конвертики на доске.

Время: 30 мин.

3.Заключительная часть.

Упражнение «Саморегуляция» [26].

Цель: развитие способов саморегуляции.

Ведущий: Если вы чувствуете, чувство недовольства, раздражения, и заметили, что ваши руки ноги напряжены, а руки сжаты в кулаки, расслабьте ноги и разожмите пальцы, сделав три глубоких вдоха. Спокойно принимайте любые свои чувства в любых жизненных трудностях.

Время: 10 мин.

## **Занятие №7**

1.Вводная часть.

«Броуновское движение» [42].

Цель упражнения:

- формирование навыков психомоторного взаимодействия;
- сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен доверить себя своим партнерам. Они ловят его руками и нежно передают друг другу.

Время: 10 мин.

2.Основная часть.

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов» [42].

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

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?

Примеры ситуаций:

Вы дали человеку дорогую вещь, а вам ее возвратили в испорченном виде.

Вы уходите из дома, а к вам пришли родственники, которых вы давным-давно не видели.

Вы слушаете интересный доклад, а вас отвлекают ненужными и глупыми комментариями.

Вы ждете подругу в гости, она приходит не одна, а с совершенно незнакомым для вас человеком без предупреждения.

Вы являетесь главным приглашенным на празднике, но неожиданно меняете свои планы и туда не идете.

Время: 30 мин.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Маятник» [21].

Цель: снятие напряжения после полученных знаний.

Все участники становятся в круг, а один из них – в центр круга. Ему предлагают расслабиться и довериться другим. Группа начинает медленно раскачивать того, кто стоит в центре круга, словно часовой маятник.

Время: 10 мин.

### **Занятие №8**

1. Вводная часть.

Игра «Приветствие» [32].

Цель: формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов; создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно, подчеркивая индивидуальность партнера, например, «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Время: 10 мин.

2. Основная часть.

Игра Упражнение «Ящик недоразумений» [42].

Цель: формирование навыков успешного разрешения конфликтов.

Формируются малые группы (объединения по выбору различных видов конфет). Один участник из каждой команды извлекает из «ящика недоразумений» описание определенной ситуации. Каждая ситуация – это ситуация зарождения своеобразного конфликта. Найдите правильный выход из ситуации, не спровоцировав конфликт.

1-я ситуация. Один ученик говорит другому: «Я никогда не буду сидеть с тобой за одной партой: разляжешься, как слон, а мне неудобно писать! ». Другой отвечает ... (допишите). Прокомментируйте ситуацию.

2-я ситуация. Идет урок, учащиеся выполняют задания. Вдруг один ученик начинает стучать ручкой по парте. Учитель делает замечание: «Сергей, не стучи, пожалуйста, по парте, выполняй задания». Сергей отвечает: «Почему опять я? Опять крайний! Вы что, видели?».

- Какая реакция учителя на слова Сергея?

- Как бы вы сделали в этой ситуации?

3-я ситуация. Мама пришла с работы и говорит дочери: «Сколько можно говорить? Убери за собой, разбросал все, словно смерч пронесся в квартире! Не девушка, а несчастье какое-то! Говоришь, а ей, как об стену горохом!».

- Какова реакция девушки?

- Как бы вы сделали на месте мамы?

4-я ситуация. Учитель проверяет домашнее задание. Дошла очередь и до Олега. Андрей Иванович, проверяя работу ученика, сказал: «Да что же это такое? Этот бездарь опять не сделал, как следует, написал в тетради так, что ничего не разберешь!».

- Какова реакция ученика?

- Как бы вы сделали на месте учителя?

Заключение ведущего среди привычек, которые порождают конфликты между людьми, особенно распространенными являются чрезмерная эмоциональность, агрессивность, требовательность, невнимание к нуждам и интересам других, неумение выслушать других.

Деструктивный способ-решение своих проблем и конфликтов путем насилия и агрессии. Деструктивно мыслить - значит работать в направлении самоуничтожения, а не самосовершенствование. Если вы хотите для себя мира и любви, то ваш путь - это сознательный контроль негативных мыслей и поступков.

Время: 30 мин.

Заключительная часть.

Упражнение «Букет» [21].

Цель: закрепление положительных эмоций, содействие осознанию силы единства и дружбы.

Ведущий. Возьмите в руки цветочек. Каждый цветок легко переломить и выбросить, а если я соберу и попробую переломить все вместе, мне это не удастся. Вот так и в жизни. Каждого из вас в отдельности легко обидеть, оскорбить, а если вы будете вместе, в группе, то никакие враги вас не одолеют, все проблемы легко преодолеете. Мы с вами соберем эти цветы в букет, и это будет букет нашего единства. Вот и завершился наш тренинг. Всего хорошего!

Время: 10 мин.

Оценка уровня конфликтности подростков экспериментальной группы после проведения программы развития  
конфликтной компетентности

№ испытуемого	Пол	Класс	Уровень конфликтности								
			очень низкий (14– 17)	низкий (18– 20)	ниже среднего (21–23)	чуть ниже среднего (24–26)	средний (27–29)	чуть выше среднего (30–32)	выше среднего (33–35)	высокий (36–38)	очень высокий (39–42)
4.	жен.	8				25					
5.	муж.	8					27				
9.	муж.	7				26					
14.	муж.	7					29				
16.	муж.	5						31			
19.	муж.	8			23						
20.	муж.	5					28				
22.	муж.	5			21						
23.	жен.	8					28				
25.	жен.	6				25					
32.	жен.	5					29				
33.	жен.	8		20							
36.	муж.	6				25					
37.	муж.	7		20							
39.	жен.	5			22						

Таблица 13

Поведенческие стратегии в ситуации конфликта подростков экспериментальной группы после проведения программы  
развития конфликтной компетентности

№ испытуемого	Пол	Класс	Стратегии поведения				
			«Черепаша»	«Акула»	«Медвежонок»	«Лиса»	«Сова»
4.	жен.	8	5	6	8	11	8
5.	муж.	8	9	8	5	4	4
9.	муж.	7	9	7	6	12	10
14.	муж.	7	6	6	9	8	6
16.	муж.	5	6	8	5	4	4
19.	муж.	8	6	5	6	9	10
20.	муж.	5	7	6	9	12	8
22.	муж.	5	4	4	6	9	11
23.	жен.	8	5	7	6	9	10
25.	жен.	6	6	6	5	9	11
32.	жен.	5	11	7	10	8	7
33.	жен.	8	5	5	7	7	9
36.	муж.	6	9	6	12	9	10
37.	муж.	7	8	5	6	8	10
39.	жен.	5	5	6	6	11	8

