

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

**КОРОБКО АЛЕКСАНДРА НИКОЛАЕВНА**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ  
КОНФЛИКТАХ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы  
Психология образования

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

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

29.05.17 

Научный руководитель  
к.псих.н., доцент Авдеева Т.Г.

29.05.17 

Дата защиты

29.06.17

Обучающийся

Коробко А.Н.

29.05.17

Оценка \_\_\_\_\_

Красноярск 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	7
1.1. Теоретические подходы к изучению межличностных конфликтов в психологической науке.....	7
1.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.....	14
1.3. Особенности стратегии поведения в межличностных конфликтах в педагогическом коллективе дошкольной образовательной организации.....	20
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1</b> .....	28
<b>ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b> .....	30
2.1. Методы и организация исследования.....	30
2.2. Анализ результатов и их обсуждение.....	32
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2</b> .....	45
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	47
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	51
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	55

## ВВЕДЕНИЕ

На фоне повышения общего уровня конфликтности современного общества отдельного внимания заслуживает готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных конфликтов, в том числе конфликтов, возникающих в образовательном процессе дошкольных учреждений.

Проблема формирования конфликтологической компетентности приобретает актуальность в плане улучшения межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности педагогического процесса.

**Актуальность.** Проблема конфликтов является чрезвычайно актуальной для современного общества. Конфликты неизбежны в любой социальной структуре, так как они являются необходимым условием общественного развития. Весь процесс функционирования общества состоит из конфликтов. И чем сложнее социальная структура, чем больше дифференцировано общество, тем больше несовпадающих и взаимоисключающих интересов, целей и, следовательно, больше источников для потенциального конфликта.

Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема межличностных конфликтов в трудовых коллективах. Отличительные признаки конфликта здесь состоят в том, что он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей, как соответствующий результат обострившихся противоречий между ними.

В силу своих особенностей, каждый человек ведет себя определенным образом. Как при общении у кого-то поведение устойчиво и агрессивно, кто-то гибок, впечатлителен, так и в конфликтной ситуации, то есть, у каждого человека существует так называемый репертуар поведения в конфликтной ситуации.

К изучению особенностей протекания конфликтов, его форм и видов обращались представители практически различных научных школ и течений западной психологии (А. Адлер, Д. Доллар, Д. Креч, Г. Лебон, К. Левин, К. Лоренц, У. Мак-Дугалл, Н. Миллер, С. Сигель, З.Фрейд, К. Хорнии др.). В отечественной психологии проблемой конфликтов занимались Н.В. Гришина, Т.В. Драгунова, А.Р. Лурия, Д.И. Фельдштейн и другие. Рассматривались особенности поведения в конфликтных ситуациях в производственно-трудовой сфере (В.И. Андреевой, Ф.М. Бородкиным, Н.В. Гришиной, А.Г. Ковалевым, Н.М. Коряк, Ю.Д. Красовским, Ю.В. Платоновым, Т.С. Сулимовой, В.Н. Шаленко, В.М. Шепелем и др.; в межнациональных и межгрупповых отношениях - В.Г. Бабаковым, В.Н. Дейнекиным, И.О. Дементьевым, Б.М. Клименко, В.Г. Смолянским и др.

Исследованием общих и специфических проблем педагогической конфликтологии в школьном и студенческом социуме занимались и продолжают заниматься М.Г. Битянова, В.И. Журавлев, Я.С. Турбовской, В.М. Афонькова, М.М. Рыбакова, П.В. Худоминский, С.В. Баныкина, С.М. Шурухт, А.В. Майорова и др.

В данном аспекте исследования межличностных конфликтов, возникающих в сфере педагогических коллективах, а именно в дошкольных образовательных учреждениях, являются достаточно малочисленными.

Практическая актуальность и недостаточная изученность данного аспекта обусловили постановку следующей проблемы исследования: каковы стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации?

**Цель исследования:** выявление стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

**Объект исследования:** межличностные конфликты педагогов.

**Предмет исследования:** стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

**Гипотеза исследования:** заключается в предположении о том, что специально созданная модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов в дошкольной образовательной организации обеспечит успешное управление конфликтными ситуациями в коллективе.

В соответствии с заявленной целью, поставлены следующие **задачи:**

1. Изучить психолого-педагогическую литературу по данной проблеме.

2. Организовать и провести эмпирическое исследование стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

3. Выявить стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

4. Разработать модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов.

5. Показать эффективность разработанной модели.

**Методологическую основу исследования** составили:

– субъектный подход к пониманию психических явлений в жизни человека (К.А. Абульханова-Славская, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский);

– принцип деятельностного подхода к изучению психических явлений (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн);

– принцип активности личности в процессе жизнедеятельности (Б.Г. Ананьев, П.П. Блонский, Л.С. Выготский);

– идеи комплексного и системного изучения человека, его психики и поведения (Б.Г. Ананьев, О.А. Зимовина, Н.В. Кузьмина, Б.Ф. Ломов, Т.Я. Решетова, В.А. Якунин);

– научные труды Е.В. Александровой, Н.В. Гришиной, А.А. Ершова, А.К. Зайцева, Б.Д. Парыгина, А.Л. Свенцицкого и др., направленные на изучение особенностей межличностных конфликтов в трудовом коллективе.

Для решения поставленных задач использовались следующие **методы исследования:**

–теоретические: анализ, сравнение и обобщение научной литературы по исследуемой проблеме;

– эмпирические: тестирование.

Методики:

–«Стиль конфликтного поведения» (К.Томас) адаптирована Н.В.Гришиной;

–«Диагностика межличностных отношений» «ДМО» (Т. Лири).

**База исследования:** Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение «Радуга» с. Шалинского, Манского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 13 педагогов.

**Практическая значимость** данной работы состоит в том, что исследование межличностных конфликтов в педагогическом коллективе может оказаться полезной для организаций и учреждений, трудовых коллективов, а также непосредственно людям, чья работа связана с межличностным общением в коллективе.

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

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

## **1.1. Теоретические подходы к изучению межличностных конфликтов в психологической науке**

В общении конфликтное взаимодействие достаточно распространено и связано, как правило, с особенностями ситуации, включающей либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели и средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. д., а так же с характеристиками участников общения, спецификой групп, коллективов [3].

По мнению одного из известных отечественных исследователей конфликта Б.И. Хасана: «Конфликт – это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации» [54, с. 84].

С точки зрения А.Я Анцупова: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [4, с. 205].

Определение психологического понятия «конфликт» Е.Ф. Василюк считает сложной задачей: «Если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она звучала бы психологически абсолютно бессодержательно: конфликт - это столкновение чего-то с чем-то. Два основных вопроса теории конфликта - что именно сталкивается в нем и каков характер этого столкновения» [9, с. 42].

Наиболее яркую психолого-педагогическую интерпретацию понятие «конфликт» получило в работах таких исследователей, как Петровская Л.А.,

Бойко В.В., Ковалев А.Г., Бородкин Ф.М., Коряк Н.М., Ершов А.А. и др. Сущность данного определения заключается в том, что конфликт есть проявление единоборства, то есть столкновения личностей ввиду несовместимости потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями [25].

Современное понимание конфликтов предполагает, что конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию» [12, с. 215].

Так, например, в работе С.Л. Братченко предлагается использовать структуры межличностного общения для анализа возможных источников межличностного конфликта. К традиционно включаемым в структуру межличностного общения познавательным, эмоциональным и поведенческим структурам добавляется личностный компонент. Межличностное общение разделяется на монологическое и диалогическое, и показано, что «диалог, как принцип общения, придает межличностному конфликту конструктивный смысл, диалог позволяет конфликту стать источником развития личности и ее самореализации» [22, с. 74].

Такого же принципа диалогичности общения придерживаются Г.В. Игумнова и И.Диксон [24].

Таким образом, конфликт как сложное социальное явление характеризуется многими параметрами. Важнейшими из них являются его сущность, структура, причины и динамика [14].

К. Томас считал нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов и сопутствующих явлений: какие формы поведения в конфликтных ситуациях наиболее характерны для людей и по каким соображениям; какие из них являются более продуктивными и



разумными, а какие стоит отнести к нерациональным и деструктивным; каким образом, возможно стимулировать продуктивное поведение [44].

Конфликты классифицируют следующим образом:

1. По целям, которые отстаивают стороны, конфликты делятся на преследующие личные, групповые и общественные цели. Цели также делятся по их нравственному содержанию (ради чего затевается конфликт), по времени (близкие или отдаленные), по публичности (открытые или скрытые).

2. По источникам возникновения - деловые и эмоциональные конфликты. Деловые - организационные конфликты (например, несовершенство организационных структур, организации, оплаты труда, стиля руководства); эмоциональные связаны с индивидуальными психологическими особенностями, психологической несовместимостью оппонентов [32].

3. По объему конфликты делятся на глобальные (охватывают весь коллектив или большую его часть) и парциальные (происходят между работниками или между работником и руководителем) [39].

4. По уровням взаимодействия различают «вертикальные» и «горизонтальные» конфликты. «Горизонтальные» - взаимоотношения равных по своему должностному статусу оппонентов, а «вертикальные» - столкновение разных по должности людей или групп [28].

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов [36].

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними. Конфликтная ситуация может сложиться помимо воли и желания потенциальных противоборствующих сторон, а может быть вызвана или создана одной стороной или обеими [36].

У.Ф. Линкольн классифицирует причины конфликтов по пяти основаниям [29]:

- Информационный фактор - это та информация, которая приемлема для одной стороны и неприемлема для другой. Это может быть: неполная, неточная информация одной из сторон; нежелательное обнародование; недооценка фактов при решении спорных проблем; дезинформация, слухи и т.д.

- Структурный фактор - формальные и неформальные характеристики группы (специфика законной власти и законодательства, статуса, прав мужчины и женщины, их возраста, роли традиций, различных социальных норм и т.д.). Б. Майерс дополняет: «доступные ресурсы, процедуры принятия решения».

- Ценностный фактор - те принципы, которые провозглашаются или отвергаются; которым будут следовать все члены группы. Они вносят в группу чувство порядка и цель существования. Это такие ценности как:

- личные системы верований и поведения (предрассудки, предпочтения и т.д.);

- групповые системы верований и поведения;

- системы верований и поведения общества;

- ценности всего человечества;

- профессиональные ценности;

- религиозные, культурные, региональные, местные и политические ценности.

- Фактор отношения - удовлетворение от взаимодействия двух или более сторон или его отсутствие. Внимание на аспектах:

- основа отношений (добровольные или принудительные);

- сущность отношений (независимые, зависимые, взаимозависимые);

- ожидания от взаимоотношений;

- важность взаимоотношений;

- ценность взаимоотношений;

- длительность взаимоотношений;

- совместимость людей в процессе взаимоотношений;

-вклад сторон во взаимоотношения и т.д. [29].

- Поведенческий фактор - это стратегия поведения в конфликтной ситуации: избегание, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (по К. Томасу).

С точки зрения причин выделяется три типа конфликтов [43]:

- Конфликт целей. Ситуация характеризуется тем, что участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.

- Конфликт взглядов, когда участвующие стороны расходятся во взглядах, идеях и мыслях по решаемой проблеме.

- Конфликт чувств, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия.

В качестве субъекта взаимодействия в конфликте может выступать как отдельное лицо (внутриличностный конфликт), так и два или несколько лиц (межличностный конфликт). В зависимости от конфликтной ситуации выделяются межгрупповые, межорганизационные конфликты, классовые и межгосударственные конфликты. В особую группу выделяются межнациональные конфликты [20].

Внутриличностные конфликты, как правило, бывают порождением амбивалентных стремлений субъекта. Конструктивный межличностный конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения. Конструктивный межличностный конфликт может быть лишь тогда, когда оппоненты не

выходят за рамки деловых аргументов и отношений. При этом, могут наблюдаться различные стратегии поведения [37].

Межличностные конфликты исследователи рассматривают как столкновения личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в различных сферах и областях (экономической, политической, производственной, социокультурной, бытовой и т. д.). Как и в других социальных конфликтах, здесь можно говорить об объективно и субъективно несовместимых, или противоположных (взаимоисключающих) интересах, потребностях, целях; ценностях, установках, восприятиях, оценках, мнениях, способах поведения и т. д. [4].

Встречаются межличностные конфликты вертикальные (учитель-ученик), горизонтальные (коллега-коллега) и смешанные. Эти конфликты обычно разрешаются руководителем – фасилитатором.

Препятствием на пути к нахождению согласия между индивидами, считает Т.С. Сулимова, может стать негативная установка, сформировавшаяся у одного оппонента по отношению к другому. Установка - готовность, предрасположенность субъекта действовать определенным образом. Это определенная направленность проявления психики и поведения субъекта, готовность к восприятию будущих событий. Она формируется под воздействием слухов, мнений, суждений о данном индивиде (группе, явлении и др.) [10].

Нередко причинами межличностных конфликтов, указывают А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов, становится недоразумение (неправильное понимание одного человека другим) [4].

А. Шипилов выделяют три периода протекания межличностного конфликта:

- предконфликт: возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации и попытки ее решения неконфликтными способами;

- конфликт: сбалансированное противодействие и завершение конфликта;
- послеконфликтная ситуация: частичная или полная нормализация отношений.

Отличительными особенностями межличностных конфликтов являются:

- противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов;
- проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
- межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия есть своеобразное поле для проверки характеров, проявления способностей, интеллекта, темпераментов, воли и других индивидуально-психологических особенностей;
- отличаются эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;
- затрагивают интересы окружения.

К конструктивным функциям межличностных конфликтов относят:

- познавательную: появление конфликта выступает как симптом неблагоприятных отношений и проявления возникших противоречий;
- функцию развития: конфликт является источником совершенствования процесса взаимодействия;
- инструментальную: конфликт есть инструмент разрешения противоречий;
- перестроечную: конфликт способствует развитию взаимопонимания участников [4].

Деструктивные функции межличностных конфликтов связаны с:

- разрушением существующей совместной деятельности;
- ухудшением или развалом отношений;
- негативным самочувствием участников;

- низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.[4].

Таким образом, развитие конфликта представляет собой процесс, основанный на прежнем опыте участников взаимодействия, порождающем их отношение к новой ситуации противоречий между ними, что, в свою очередь, «задает» сценарий их нового взаимодействия. Далее, остановимся на стратегиях поведения людей в конфликтных ситуациях.

## **1.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях**

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 [15].

- «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 [15].

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, обличенное

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 [4].

- «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 [15].

- «Компромисс» («Лиса») -урегулирование разногласий через взаимные уступки. Это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта [12].

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 [4].

- «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 [15].

Стратегия поведения «Черепашки» 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 [37].

- «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 [37].

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 [4].

Таким образом, осознанное целенаправленное поведение в конфликте сводится к выбору стратегии и тактики. Стратегия – это программа и план действия удовлетворения своей конкретной потребности или своего конкретного интереса в данном конфликте.

Тактика – это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые в конечном счете определяют стиль поведения человека в конфликте. Каждой из этих стратегий присущи определенные тактические действия, для каждой требуются определенные качества личности [30].

К. Томас дает характеристику основных стратегий поведения в конфликте [19].

1. Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника - как низких. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д.

2. Уход (избегание). Стратегия ухода отличается стремление уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Стратегия ухода от конфликта исчерпывается, когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации.

3. Уступка (приспособление). Человек, придерживающийся данной стратегии, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая.

4. Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, она способствует их положительному развитию. Компромисс часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы.

5. Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, соперничество). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта [19].

Особое место в оценке стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку [8].

Помимо этого, выделяют дополнительные стратегии поведения в конфликте.

- «Подавление» - применяется, главным образом, в том случае, если не ясен предмет конфликта или же если он перешёл в деструктивную фазу, то есть стал представлять непосредственную угрозу для участников; а также тогда, когда невозможно вступить в открытый конфликт по каким-либо причинам или когда есть риск «упасть лицом в грязь», потерять авторитет и т.п.

Основные действия человека при стратегии «Подавление»:

- целенаправленное и последовательное сокращение количества оппонентов;
- разработка и применение системы норм и правил, способных упорядочить отношения между оппонентами;
- создание и поддержание условий, препятствующих или затрудняющих конфликтное взаимодействие сторон.

- «Переговоры». Проведение переговоров является одной из наиболее распространённых стратегий разрешения конфликтов. При помощи переговоров разрешаются как микроконфликты (в семьях, организациях), так и конфликты макроуровня, то есть конфликты мирового и государственного масштаба.

Основные действия человека при стратегии «Переговоры»:

- ориентированность на поиск взаимовыгодного решения;
- прекращение любых агрессивных действий;
- проявление внимания к позиции оппонента;
- тщательное обдумывание последующих действий;
- использование посредника [55].

Выбирать стратегию поведения в конфликте следует максимально обдуманно, осознанно и с учетом особенностей самой ситуации. Правильно подобранная стратегия даст максимальный результат, а неверно подобранная, напротив, может только усугубить положение дел. Поэтому,

еще раз внимательно изучите данный материал и старайтесь применять полученные знания на практике даже в мелочах, ведь, научившись разрешать малые конфликты, вы сможете эффективно воздействовать и на крупные. И запомните, что лучше всего предупредить возникновение конфликтной ситуации, чем устранять уже «бушующее разгоревшееся пламя» [14].

В следующем параграфе, перейдем к рассмотрению особенностей педагогических конфликтов.

### **1.3. Особенности стратегии поведения в межличностных конфликтах в педагогическом коллективе дошкольной образовательной организации**

Современный педагогический процесс характеризуется многообразием противоречий, отражающих систему общественных отношений в стране, а также вытекающих из логики педагогического процесса. Проблема педагогического коллектива как социальной общности состоит в том, чтобы не допустить (или, по крайней мере, максимально снизить) негативные последствия конфликта, использовать его для позитивного решения возникших противоречий [50].

Многие педагоги стремятся избегать конфликтов, не умеют предвидеть конфликтные ситуации. Вместе с тем, угроза возникновения конфликта в педагогическом процессе вызывает у педагога состояние постоянного нервного напряжения [4].

Знания педагога сути профессиональных конфликтов, сопровождающих его деловые и межличностные отношения на работе, становятся особенно значимыми в условиях противоречивых социально-экономических изменений в государстве. Отличительной чертой педагогического конфликта является то, что интересы участников конфликта, как его субъектов, не могут не сказываться на интересах ребенка и развитии его как личности [5].

Можно выделить следующие типы конфликтов в дошкольной образовательной организации:

- представляющие собой реакцию на препятствия при достижении основных целей трудовой деятельности (например, сложности выполнения данного делового задания, неправильное решение какой-либо производственной проблемы и т. п.);

- возникающие как реакция на препятствия при достижении личных целей педагогических работников в рамках их совместной трудовой деятельности (например, конфликт из-за распределения деловых заданий, считающихся «выгодными» или «невыгодными», недовольство предложенным графиком отпусков и т. п.);

- порожденные восприятием поведения педагога как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности (например, конфликт по поводу нарушения трудовой дисциплины кем-либо из членов передовой творческой группы педагогов с общим высоким уровнем отношения к труду);

- сугубо личные конфликты между работниками и обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик: резкими различиями интересов, ценностных ориентаций, потребностей, уровня культуры в целом [55].

По направленности конфликты делятся:

- «горизонтальные», в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг другу (например, «педагог – педагог»);

- «вертикальные», в которых один из участников находится в подчинении у другого;

- «смешанные», в которых представлены и «вертикальные», и «горизонтальные» составляющие.

«Горизонтальные» конфликты могут возникать между: молодыми воспитателями (педагогами) и педагогами со стажем работы; педагогами дополнительного образования по разным видам деятельности; педагогами,

работающими в одной группе; педагогами, имеющими звание, должностной статус (педагог высшей категории), и молодыми специалистами; педагогами, работающими в разных возрастных группах [24].

Анализ исследований свидетельствует о том, что наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные: в среднем они составляют 70–80% всех остальных. Они же наиболее нежелательны для руководителя, так как каждое его действие рассматривается сотрудниками через призму этого конфликта.

По характеру причин конфликты делятся на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые – субъективными [5].

М.М. Рыбакова связывает конфликты с различными педагогическими ситуациями: конфликты деятельности, конфликты поведения (поступков), конфликты отношений [50].

Причин, вызывающих конфликты в дошкольной образовательной организации, множество. Наиболее распространенными являются те, которые препятствуют достижению работниками основной цели трудовой деятельности – получению морального и материального удовлетворения от педагогического труда. В их число входят: непосредственная технологическая взаимосвязь педагогических работников и вспомогательного персонала, когда действия одного из них влияют (в данном случае негативно) на эффективность действий другого (например, помощник воспитателя некачественно выполняет свои функциональные обязанности и это может сказаться на соблюдении режимных моментов в дошкольной образовательной организации); перенос проблем, решение которых должно было бы идти по вертикали, на горизонтальный уровень отношений (так, нехватка оборудования, дидактических пособий и т. д. может привести к конфликтам между рядовыми работниками, хотя решать эту проблему должны не они, а их руководители); невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководство – подчинение» (например, заведующий

не обеспечивает надлежащих условий для успешной деятельности подчиненных или, наоборот, подчиненные не выполняют соответствующих требований руководителя). Последнее связано, в первую очередь, с неудовлетворительным описанием во многих наших учреждениях служебных функций персонала [41].

В результате у людей складывается превратное представление об обязанностях и ответственности различных членов коллектива.

Конфликт в дошкольной образовательной организации может быть вызван причинами, обусловленными психологическими особенностями человеческих отношений. Таких особенностей может быть несколько.

В первую очередь – взаимная «симпатия (антипатия)». Даже если симпатия или антипатия характерна для отношений двух отдельно взятых коллег и никак не затрагивает других, последствия может ощутить на себе весь коллектив. Ведь нередко разного рода кадровые назначения в учреждениях, на предприятиях имеют своей основой именно принцип симпатий – антипатий. В свою очередь, несправедливость в должностных назначениях, как правило, имеет следствием обострение межличностных отношений дошкольников [50].

Неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе дошкольной образовательной организации может быть вызвана образованием противостоящих группировок, культурными, эстетическими различиями людей, действиями руководителя и т. д.

Плохая психологическая коммуникация – когда люди не понимают, не учитывают намерения, состояния друг друга, не считаются с потребностями каждого [24].

Еще одна группа причин возникновения конфликтов в дошкольной образовательной организации кроется в личностном своеобразии членов коллектива: неумение контролировать свое эмоциональное состояние; низкий уровень самоуважения; агрессивность; повышенная тревожность; некоммуникабельность; чрезмерная принципиальность [39].

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся конфликты в дошкольном учреждении и причины их возникновения:

1. Воспитатель - воспитатель.

Причины: личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

2. Старший воспитатель - воспитатель.

Причины: недостаточная заинтересованность педагога в реализации образовательных программ и в их результатах, игнорирование воспитателем предложений старшего воспитателя, новых разработок. Отсутствие конструктивной модели взаимодействия старший воспитатель - воспитатель.

3. Заведующий - старший воспитатель.

Разногласия по поводу внедрения различных программ, игнорирование педагогических принципов и взглядов друг друга.

4. Администрация - воспитатель.

Завышенные требования и неадекватная оценка труда. Несоответствие деятельности воспитателя ожиданиям администрации, неудовлетворенность стилем руководства.

5. Воспитатель - родитель.

Разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе. Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку.

6. Родитель – администрация.

Недостаточная осведомленность родителя о деятельности дошкольной образовательной организации, специалистах и их деятельности. Недостаточная информированность администрации о семье [52].

В ходе взаимодействия участников конфликта выделяются следующие этапы:

- завязка или нарастание;



- открытое противоборство, называемое инцидентом;
- тот или иной исход, ведущий к завершению конфликта или переходу его на другой уровень (затухание) [5].

Более эффективный способ профилактики конфликтов в педагогическом коллективе – создание благоприятной атмосферы, повышение психологической культуры администрации и педагогов, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении [41].

По мнению А.Л. Свенцицкого, задачи оптимизации управления трудовым коллективом в значительной степени связаны с объективной обусловленностью межличностных конфликтов соответствующими факторами социально-производственной среды. Выявление типичных, вызываемых систематически одними и теми же причинами конфликтов показывает необходимость целенаправленного изменения определенных сторон производственной ситуации [10].

Другое направление практической работы по уменьшению частоты возникновения конфликтов в трудовых коллективах связано с субъективной стороной происхождения этих конфликтов. Отсюда вытекают задачи углубления научных основ индивидуального подхода к работникам в целях минимизации конфликтности [49].

Снижение уровня конфликтности в трудовом коллективе, отмечает Б.Д. Парыгин, является одним из важных направлений работ по оптимизации социально-психологического климата коллектива [30].

При регуляции межличностных конфликтов в трудовом коллективе, необходимо выяснить отношение самих сторон к сложившейся ситуации. В этих целях используется метод «активного слушания» или беседы с конфликтующими сторонами, а также с теми людьми, которые были свидетелями инцидента.

Человеческий фактор в дошкольном учреждении обусловлен психологическими и социально-психическими особенностями руководителей

и педагогов: их интересами, желаниями и стремлениями, взаимными ожиданиями, чертами характера, способностями и т.д. [50].

В психологическом анализе конфликтной ситуации весьма информативными являются результаты наблюдения взаимоотношений сотрудников в коллективе. Осуществляя анализ взаимоотношений сотрудников детского сада, заведующий дошкольной образовательной организацией должен:

- стараться определить причины их объединения (или необъединения);
- направлять эти взаимоотношения (при определяющей инициативе);
- оценивать действия сотрудников;
- помогать им анализировать собственную личность;
- придерживаться лично ориентированной модели общения, так как именно она дает оптимальный результат;
- повышать профессиональный уровень и уровень корпоративной культуры [34].

Существуют три основных способа, применяемых заведующим дошкольной образовательной организацией для преодоления конфликтной ситуации.

1. Воспитательное воздействие, убеждение конфликтующих в общности цели, доказательство взаимной выгоды от совместной работы, анализ причин конфликта с целью показать его несерьезность.

2. Разделение объекта спора. Уточнение границ полномочий, ответственности, компетенции. Поручение одному из конфликтующих решить другой, не менее важный вопрос, тогда как спорный вопрос решает второй участник конфликта. Передача спорного вопроса третьему лицу.

3. Организационные мероприятия. Создание так называемого организационного буфера, устраняющего многие служебные контакты. Как крайнее средство используется перемещение работников. Перемещать рекомендуется обоих работников, применяя этот способ только тогда, когда

другие меры исчерпаны и каждый из конфликтующих действует убежденно и по существу в интересах коллектива [41].

Но какой бы способ не был выбран, практически в любой ситуации рекомендуется учитывать два обстоятельства: реакцию, какую могут вызвать те или иные предпринимаемые меры со стороны как непосредственных участников конфликта, так и сил, соблюдающих временный нейтралитет; нормы морали, привычки и обычаи, господствующие в конкретной организации и регулирующие поведение людей в спокойной обстановке и в моменты конфликтов [15].

Таким образом, задача управления персоналом в плане обеспечения нормальных условий его работы, регулирования групповых и личных взаимоотношений, управления производственными и межличностными конфликтами выходит на первый план и приобретает особую значимость, непосредственно влияет на гармоничное функционирование современной образовательной организации [14].

Следовательно, конфликт в трудовом коллективе - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений.

## **ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1**

Таким образом, 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 [2].

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 [33].

Обычно конфликт несет в себе как конструктивные, так и деструктивные стороны, по мере развития конфликта функциональность его может меняться. Оценивают конфликт по преобладанию той или иной функции. Основные причины конфликтов в организациях вызваны проблемами управления и проблемами в отношениях между людьми [4].

Рассмотрение конфликта в динамике предполагает выделение основных стадий. К их числу можно отнести:

- возникновение и осознание объективной конфликтной ситуации;
- переход к конфликтному поведению;
- разрешение конфликта [50].

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Представляет собой столкновения взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга и несовместимы в данной ситуации, либо противодействуют или мешают друг другу.

Для разрешения конфликтов члены коллектива пользуются определенными стратегиями поведения, а именно стратегией соперничества, приспособления, избегания, компромисса и сотрудничества.

Стратегии, используемые с целью поиска оптимального решения проблемы, выработки точки зрения, интегрирующей противостоящие позиции, должны быть приоритетными для каждого [17].

Принимая во внимание особенность педагогического общения, в котором конфликтность является устойчиво присутствующим фактором, следует признать целесообразным выделение в человековедческой компетентности, в качестве относительно самостоятельного компонента, конфликтологическую компетентность воспитателей и руководителей дошкольной образовательной организации [20].

Исследования сущности конфликтов в коллективе дошкольной образовательной организации, их причин, типологии, влияния на морально-психологический климат, обосновывают необходимость использования

различных методов в управлении конфликтными ситуациями. Изучение этих проблем актуально, так как теоретических и практических разработок, касающихся проблем конфликтологических характеристик дошкольного социума практически нет [36].

Снижение уровня конфликтности в трудовом коллективе можно считать одним из важных направлений работ по оптимизации социально-психологического климата. На основе полученных данных исследователи (Е.В. Александрова, Н.В. Гришина, Е.И. Иванова и др.) предлагают два возможных подхода к минимизации числа конфликтов. Это - уменьшение объективных предпосылок возникновения конфликтов и устранение их субъективных условий [1].

## ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

### 2.1. Методы и организация исследования

Экспериментальное исследование проводилось на базе Муниципального бюджетного дошкольного учреждения «Радуга» с. Шалинского, Манского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 13 педагогов. Экспериментальная выборка представлена в таблице 1.

Таблица 1

Экспериментальная выборка педагогов дошкольной образовательной  
организации

№ испытуемого	Должность	Пол	Возраст	Образование	Стаж
1.	Старший воспитатель	жен.	54 года	средне-специальное	5
2.	Инструктор по физической культуре	жен.	51 год	средне-специальное	20
3.	Музыкальный руководитель	жен.	62 года	средне-специальное	32
4.	Учитель-логопед	жен.	43 года	высшее	20
5.	Педагог-психолог	жен.	45 лет	высшее	26
6.	Воспитатель	жен.	34 года	средне-специальное	10
7.	Воспитатель	жен.	27 лет	незаконченное высшее	1
8.	Воспитатель	жен.	36 лет	средне-специальное	15
9.	Воспитатель	жен.	40 лет	средне-специальное	18
10.	Воспитатель	жен.	48 лет	средне-специальное	20
11.	Воспитатель	жен.	24 года	средне-специальное	1
12.	Воспитатель	жен.	49 лет	средне-специальное	27
13.	Воспитатель	жен.	46 лет	высшее	20

Основной целью экспериментального исследования являлось выявление стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

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 выявлению стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации, разработка модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов педагогов.

3. Заключительный этап. На этом этапе проводилась проверка эффективности разработанной модели.

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

*Методика «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас) адаптирована  
Н.В.Гришиной*

Цель: изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации.

Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия.

Содержание, интерпретация и обработка результатов методики представлены в приложении А.

*Методика диагностики межличностных отношений» «ДМО»  
(Т. Лири).*

Цель: исследование представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах.

С ее помощью выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

При этом выделяется два фактора: «доминирование-подчинение» и «дружелюбие-агрессивность (враждебность)». Именно эти факторы определяют общее впечатление о человеке в процессах межличностного восприятия.

В зависимости от соответствующих показателей выделяется ряд ориентаций - типов отношения к окружающим. Делаются выводы о выраженности типа, о степени адаптированности поведения - степени соответствия (несоответствия) между целями и достигаемыми в процессе деятельности результатами. Очень большая неадаптивность поведения (при представлении результатов выделяется красным цветом) может свидетельствовать о невротических отклонениях, дисгармониях в сфере принятия решений или являться результатом каких-либо экстремальных ситуаций.

Инструкция, содержание, интерпретация и обработка результатов методики представлены в приложении Б.

## 2.2. Анализ результатов и их обсуждение

Полученные результаты на основании методики «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас), адаптированной Н.В.Гришиной, представлены в таблицу10 (приложение В), таблице 2и на рисунке 3.

Таблица 2

### Доминирующие стратегии поведения среди педагогов дошкольной образовательной организации

№ п./п.	Стратегия поведения	Количество выборов	%
1.	Соперничество	4	30,7
2.	Сотрудничество	2	15,3
3.	Компромисс	1	7,6
4.	Избегание	4	30,7



5.	Приспособление	2	15,3
----	----------------	---	------

Таким образом, из полученных данных можно сделать вывод, что у большинства педагогов доминирующими стратегиями поведения в ситуациях конфликта являются: «соперничество» и «избегание» (30,7%).

Равное количество человек (15,3%) предпочли такие стратегии поведения как «сотрудничество» и «приспособление».

Наименее популярной среди педагогов является «компромисс» (7,6%).

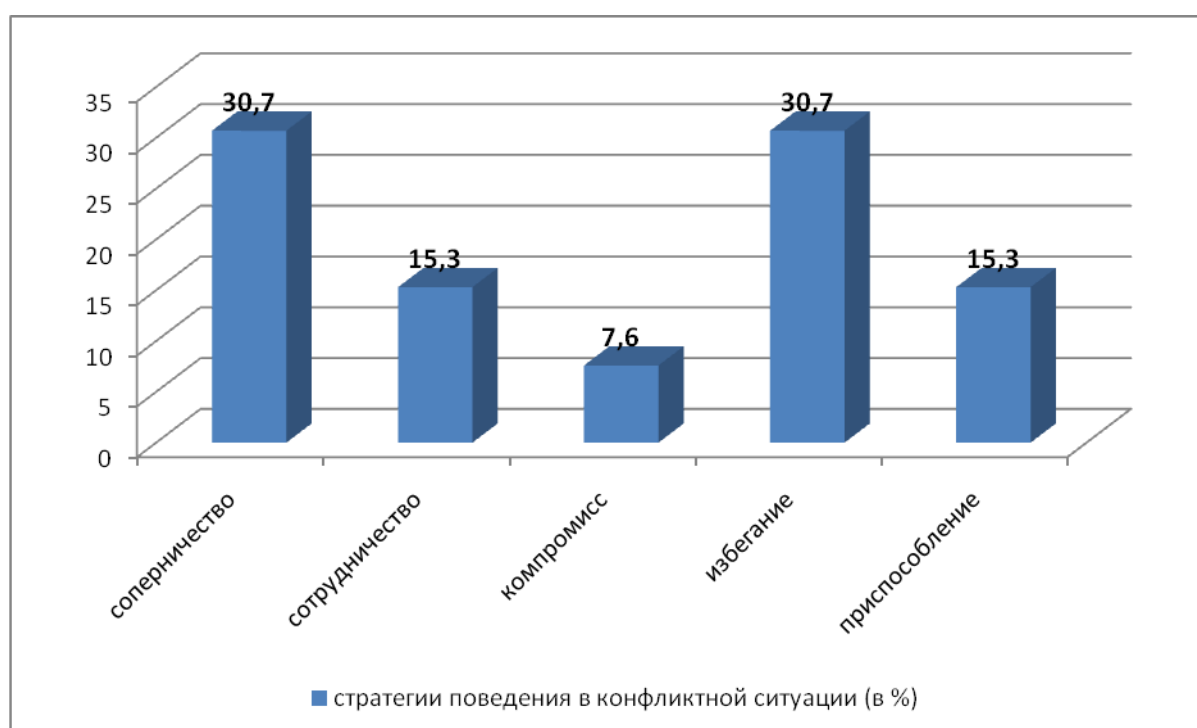


Рис. 3. Показатели стратегий поведения в (%) в ситуации конфликта педагогов дошкольной образовательной организации

Доминирующими являются стратегии: «соперничество» и «избегание». Данные стратегии являются противоположными, так «соперничество» выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. В то время как «избегание» предполагает как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

На втором месте по популярности являются стратегии: «сотрудничество» и «приспособление». «Сотрудничество» проявляется в том, что участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. «Приспособление» означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Последнее место по популярности занимает «компромисс», который выражается как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у педагогов дошкольной образовательной организации доминирующими стратегиями поведения в конфликтных ситуациях являются две противоположные стратегии: «соперничество» и «избегание».

Для более полного представления данных и для определения доминирующего типа межличностных отношений, мы провели методику диагностики межличностных отношений «ДМО» (Т. Лири). Результаты представлены в таблицах 11 и 12 (приложение Г), таблице 4 и на рисунке 5.

Таблица 4

Особенности межличностных отношений педагогов дошкольной образовательной организации «ДМО» (Т. Лири)

№ п./п.	Типы межличностных отношений	Степень выраженности типов межличностных отношений (в %)			
		низкая (0-4 б.)	умеренная (5-8 б.)	высокая (9-12 б.)	экстремальная (13-16 б.)
I.	Авторитарный	30,7	38,4	15,3	15,3
II.	Эгоистичный	23	53,8	15,3	7,6
III.	Агрессивный	23	61,5	7,6	7,6
IV.	Подозрительный	30,7	23	38,4	7,6
V.	Подчиняемый	15,3	38,4	46,1	0
VI.	Зависимый	23	53,8	23	0
VII.	Дружелюбный	23	38,4	30,7	7,6
VIII.	Альтруистический	23	53,8	23	0

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что наибольший процент степени выраженности межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации по типу «подчиняемый»(46,1%).

На втором месте по степени выраженности является тип межличностных отношений – «подозрительный» (38,4%).

Но помимо этого, другая часть педагогов имеют низкую степень выраженности по типу «подозрительный» (30,7%).

На следующем месте по степени выраженности отводится такому типу межличностных отношений как «дружелюбный» (30,7%).

Наименее выраженным является тип межличностных отношений – «агрессивный» (7,6%).

Стоит отметить, что низкая степень выраженности по типу межличностных отношений – «авторитарный» (30,7%).

Двое из педагогов имеют экстремальную степень выраженности по типу «авторитарный» (15,3%).

По одному педагогу (7,6%) относятся к категории экстремальной степени выраженности по типам: «эгоистический» и «подозрительный» тип межличностных отношений.

А так же один педагог имеет экстремальную степень выраженности по типу – «дружелюбный» (7,6%).

Помимо этого, стоит сделать акцент на том, что по ряду типов межличностных отношений преобладает умеренная степень выраженности, это относится к: «агрессивному» (61,5%), «эгоистичному», «зависимому» и «альтруистическому» типам межличностных отношений (53,8%).

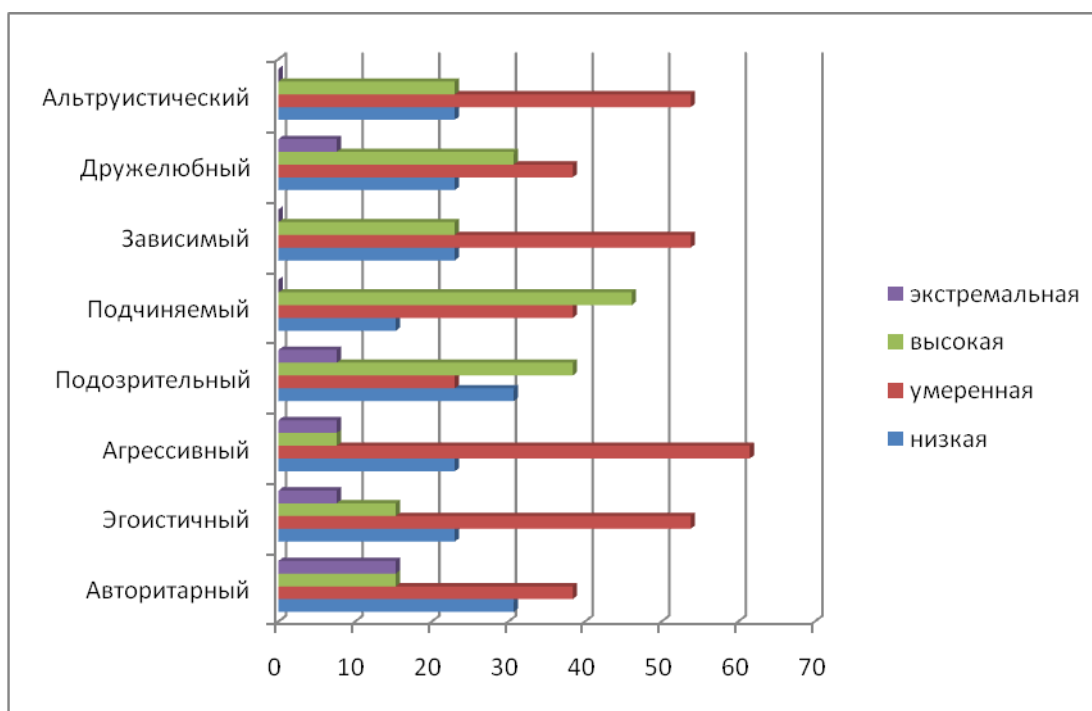


Рис.5. Степень выраженности типов межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации

Большинство педагогов имеют высокую степень выраженности по типу межличностных отношений «подчиняемый». Следовательно, большинство педагогов склонны подчиняться более сильному без учета ситуации.

Большая часть педагогов испытывают трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутости, скептичности, разочарованности в людях, скрытности и пр., этому свидетельствует тип отношений «подозрительный».

Удругой части педагогов низкий уровень критичности по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям, это проявляется в низкой степени выраженности по типу «подозрительный».

Педагоги ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся к целям микрогрупп, имеют развитые механизмы вытеснения и подавления. Этому свидетельствует выраженность по типу «дружелюбность».

Тип межличностных отношений – «агрессивный» является наименее выраженным, это показатель того, что педагоги дошкольной образовательной

организации не являются строгими и резкими в оценке других, не склонны во всем обвинять окружающих.

Для большинства педагогов не свойственно стремление к лидерству. Это наблюдаем по низкой степени выраженности по типу межличностных отношений – «авторитарный».

В коллективе педагогов присутствуют испытуемые, для которых характерна экстремальная выраженность тех или иных типов межличностных отношений. Это свидетельствует о наличии трудностей социальной адаптации. У двух педагогов экстремальная степень выраженности по типу «авторитарный». Можно предположить, что данные испытуемые стремятся к лидерству во всех видах групповой деятельности, они имеют диктаторский, властный характер. Один из педагогов - «эгоистический», то есть данный испытуемый стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый. А так же «подозрительный» тип межличностных отношений. Можно предположить, что данный педагог является подозрительным, обидчивым, склонным к сомнению во всем, злопамятным, постоянно на всех жалуется, всем недоволен.

Стоит также отметить, что один из педагогов имеет экстремальную степень выраженности по типу – «дружелюбный», то есть такой человек стремится удовлетворить требования всех, «быть хорошим» для всех без учета ситуации.

Таким образом, обобщая результаты исследования, можно прийти к выводу, что встает необходимость разработки и реализации модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

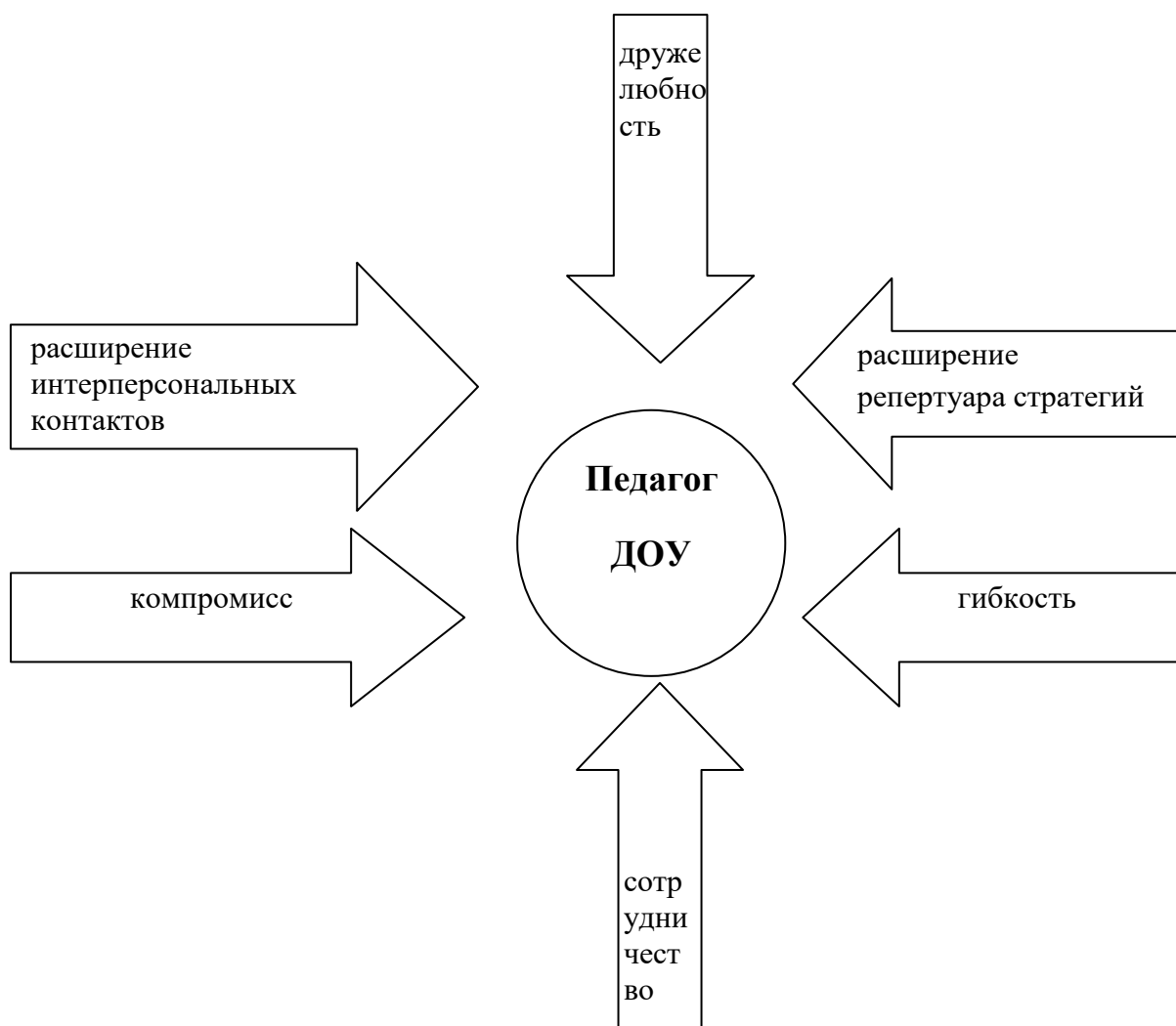


Рис.6. Модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации

Модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации направлена на:

- Обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях.
- Ознакомление с моделями поведения в конфликтной ситуации.
- Использование приемов психологической защиты в конфликтных ситуациях.
- Ознакомление со способами решения конфликтных ситуаций.
- Управление эмоциями в конфликте; техника саморегуляции.
- Сплочение трудового коллектива.

Каждое занятие включает в себя:

1. Вводную часть: приветствие, разминка, вводная беседа и пр.
2. Основная часть: игры, упражнения, дискуссии, ролевые игры, творческие задания, инсценировки.
3. Заключительная часть: рефлексия, самоанализ, обратная связь.

Модель включает в себя 8 занятий, которые проходят два раза в неделю (приложение Д).

После проведения с педагогами дошкольной образовательной организации модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах на контрольном этапе исследования использовались те же методики, что и на констатирующем этапе:

- «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас), адаптированной Н.В.Гришиной;
- «ДМО» (Т. Лири).

В результате проведения методики «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас), адаптированной Н.В.Гришиной на контрольном этапе были получены следующие результаты, которые представлены в таблице 13 (приложение Е), таблице 6 и на рисунке 7.

Таблица 6

Доминирующие стратегии поведения  
среди педагогов дошкольной образовательной организации после  
проведения модели выбора успешных стратегий поведения в  
межличностных конфликтах

№ п./п.	Стратегия поведения	Количество выборов	%
1.	Соперничество	1	7,6
2.	Сотрудничество	5	38,4
3.	Компромисс	5	38,4
4.	Избегание	1	7,6
5.	Приспособление	1	7,6

Таким образом, сравнивая полученные данные до и после проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах, мы можем видеть, что большинство педагогов дошкольной образовательной организации используют конструктивные стратегии разрешения конфликтных ситуаций, а именно, 38,4% педагогов придерживаются «сотрудничество» и «компромисса».

Данные стратегии проведения до проведения специально разработанной модели работы с педагогами редко использовали данные стратегии поведения в конфликтных ситуациях: «сотрудничество» (15,3%), компромисс (7,6%).

Стоит отметить, что до проведения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов с педагогами дошкольной образовательной организации доминирующими стратегиями поведения являлись «соперничество» (30,7%) и «избегание» (30,7%). После внедрения модели, данные показатели значительно снизились. Лишь один педагог (7,6%) по-прежнему действует в рамках «соперничества». А так же один педагог (7,6%) придерживается стратегии поведения «избегание».

Помимо этого, стоит обратить внимание, что такая стратегия поведения как «приспособление» используется чуть реже (7,6%), чем до проведения специальной модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах (15,3%).





Рис. 7. Сравнительные результаты стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации до и после проведения модели выбора успешных стратегий поведения

Большинство педагогов придерживаются «сотрудничество», которое проявляется в том, что участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон и используют «компромисс», который выражается как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Стоит отметить, что до проведения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов с педагогами дошкольной образовательной организации доминирующими стратегиями поведения являлись «соперничество» и «избегание». После внедрения модели, данные показатели значительно снизились. Лишь один педагог по-прежнему действует в рамках «соперничества», а именно, добивается удовлетворения своих интересов в ущерб другому. А так же один педагог придерживается стратегии поведения «избегание», предполагающее как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Помимо этого, стоит обратить внимание, что такая стратегия поведения как «приспособление» используется чуть реже, чем до проведения специальной модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах.

Таким образом, из полученных данных можно сделать вывод, что у большинства педагогов доминирующими стратегиями поведения в ситуациях конфликта, после проведения развивающих мероприятий, являются: «сотрудничество» и «компромисс».

В результате применения методики «ДМО» (Т. Лири) мы также видим изменения результатов после проведения мероприятий с педагогами дошкольной образовательной организации, результаты представлены в таблице 14 (приложение Ж), таблице 8 и на рисунке 9.

Таблица 8

Особенности межличностных отношений педагогов дошкольной образовательной организации после проведения развивающих мероприятий «ДМО» (Т. Лири)

№ п./п.	Типы межличностных отношений	Степень выраженности типов межличностных отношений (в %)			
		низкая	умеренная	высокая	экстремальная
I.	Авторитарный	38,4	30,7	30,7	0
II.	Эгоистичный	23	53,8	23	0
III.	Агрессивный	38,4	53,8	7,6	0
IV.	Подозрительный	30,7	46,1	23	0
V.	Подчиняемый	38,4	38,4	23	0
VI.	Зависимый	23	53,8	23	0
VII.	Дружелюбный	7,6	23	69,2	0
VIII.	Альтруистический	7,6	46,1	46,1	0

Анализируя полученные результаты, после проведения мероприятий с педагогами дошкольной образовательной организации, можно сделать вывод, что наибольший процент степени выраженности межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации после проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах по типу «дружелюбный»(69,2%).

На втором месте по степени выраженности является тип межличностных отношений – «альтруистический» (46,1%).

Помимо этого, стоит обратить внимание, что после проведения специально организованных мероприятий, такие типы межличностных отношений, как: «авторитарный», «агрессивный» и «подчиняемый» стали проявляться в низкой степени выраженности (38,4%).

Большая часть типов межличностных отношений после проведения коррекционно-развивающей модели находится в категории умеренная степень выраженности: 53,8%: «эгоистический», «агрессивный», «зависимый» и 46,1%: «эгоистичный», «альтруистический».

После внедрения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов низкую степень выраженности типа «подозрительный» составляет 30,7%, хотя до проведения развивающих мероприятий был одним из доминирующих у половины педагогов.

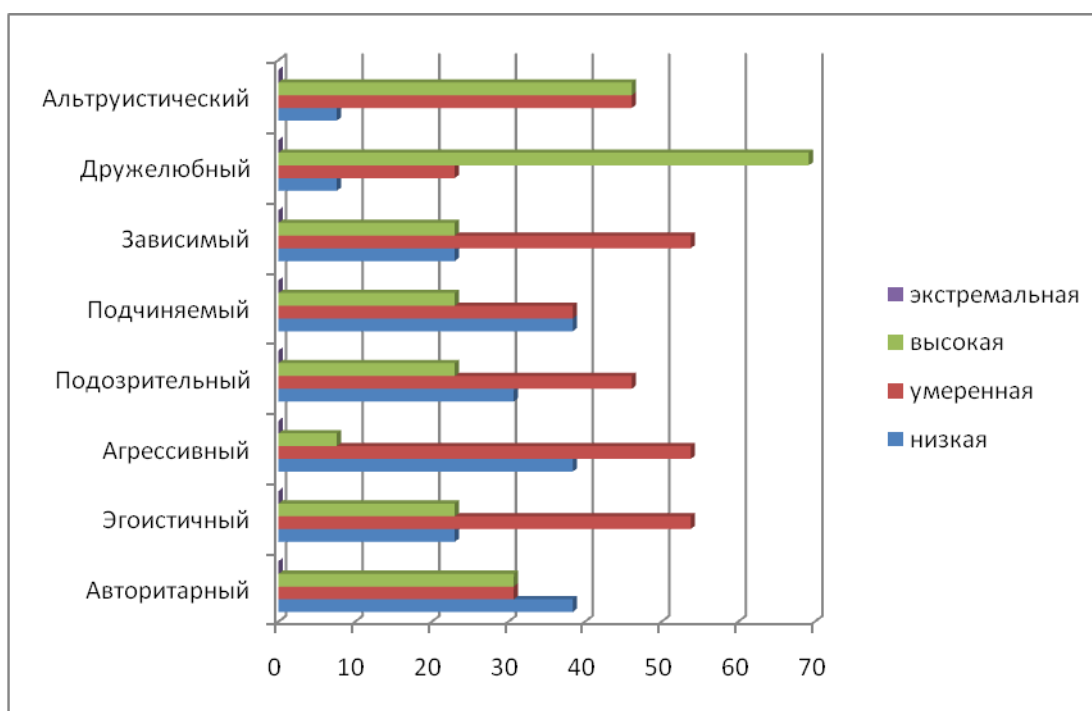


Рис.9. Степень выраженности типов межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации после проведения развивающих мероприятий

Данные демонстрируют, что большинство педагогов имеют высокую степень выраженности по типу межличностных отношений – «дружелюбный». Следовательно, большинство педагогов ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся к целям микрогрупп.

Помимо этого, большая часть педагогов стремится помочь и сострадать всем, активны по отношению к окружающим, принимают на себя ответственность за других, этому свидетельствует тип межличностных отношений – «альтруистический».

Стоит отметить, что до проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах данные типы межличностных отношений были умеренно выражены.

Помимо этого, стоит обратить внимание, что после проведения специально организованных мероприятий, такие типы межличностных отношений, как: «авторитарный», «агрессивный» и «подчиняемый» стали проявляться в низкой степени выраженности.

А так же до проведения занятий одним из доминирующих типов межличностных отношений, был «подозрительный», после внедрения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов результаты изменились, и данный показатель значительно снизился.

Кроме того, в коллективе педагогов, после специально организованных занятий, отсутствуют испытуемые, для которых характерна экстремальная выраженность тех или иных типов межличностных отношений. Это свидетельствует об отсутствии трудностей социальной адаптации.

Таким образом, обобщая результаты исследования, можно прийти к выводу, что после реализации модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации отмечается успешное управление конфликтными ситуациями в коллективе.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

В экспериментальном исследовании участвовали 13 педагогов дошкольной образовательной организации; были определены методики исследования: «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас) адаптирована Н.В.Гришиной и методика диагностики межличностных отношений «ДМО» (Т. Лири).

Таким образом, анализируя данные методики «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас) адаптирована Н.В.Гришиной, полученные до и после проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах, мы можем видеть, что до проведения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов с педагогами дошкольной образовательной организации доминирующими стратегиями поведения являлись «соперничество» (30,7%) и «избегание» (30,7%). После внедрения модели, данные показатели значительно снизились. Большинство педагогов дошкольной образовательной организации стали использовать конструктивные стратегии разрешения конфликтных ситуаций, а именно, 38,4% педагогов придерживаются «сотрудничество», и 38,4% используют «компромисс».

Результаты по методике «ДМО» (Т. Лири) показали, что до проведения занятий наибольший процент степени выраженности межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации был по типу «подчиняемый» (46,1%). Следовательно, большинство педагогов склонны подчиняться более сильному без учета ситуации.

После проведения модели выбора успешных стратегий разрешения межличностных конфликтов доминирующим типом межличностных отношений стал «дружелюбный». Это демонстрируют данные, что большинство педагогов имеют высокую степень выраженности по данному типу межличностных отношений (69,2%). Следовательно, большинство

педагогов ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся к целям микрогрупп.

Помимо этого, значительный процент высокой степени выраженности составлял по типу «подозрительный» (38,4%), но после внедрения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах результаты изменились, а именно, низкую степень выраженности данного типа составляет (30,7%), это является показателем того, что большая часть педагогов не испытывают трудности в интерперсональных контактах.

Кроме того, в коллективе педагогов, после специально организованных занятий, отсутствуют испытуемые, для которых характерна экстремальная выраженность тех или иных типов межличностных отношений. Это свидетельствует об отсутствии трудностей социальной адаптации.

Таким образом, обобщая результаты исследования, можно прийти к выводу, что после реализации модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации отмечается успешное управление конфликтными ситуациями в коллективе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данная выпускная квалификационная работа была ориентирована на выявление стратегии поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

Мы поставили ряд задач, которые удалось реализовать, а именно:

1. Изучить психолого-педагогическую литературу по данной проблеме.

В результате чего было выявлено, 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 [2].

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 [33].

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Представляет собой столкновения взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга и несовместными в данной ситуации, либо противодействуют или мешают друг другу.

Для разрешения конфликтов члены коллектива пользуются определенными стратегиями поведения, а именно стратегией соперничества, приспособления, избегания, компромисса и сотрудничества.

Стратегии, используемые с целью поиска оптимального решения проблемы, выработки точки зрения, интегрирующей противостоящие позиции, должны быть приоритетными для каждого [17].

Принимая во внимание особенность педагогического общения, в котором конфликтность является устойчиво присутствующим фактором, следует признать целесообразным выделение в человековедческой компетентности, в качестве относительно самостоятельного компонента,

конфликтологическую компетентность воспитателей и руководителей дошкольного образовательного учреждения [20].

Снижение уровня конфликтности в трудовом коллективе можно считать одним из важных направлений работ по оптимизации социально-психологического климата. На основе полученных данных исследователи (Е.В. Александрова, Н.В. Гришина, Е.И. Иванова и др.) предлагают два возможных подхода к минимизации числа конфликтов. Это - уменьшение объективных предпосылок возникновения конфликтов и устранение их субъективных условий [1].

2. Организовать и провести эмпирическое исследование стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

Анализ теоретических положений позволил представить результаты экспериментального исследования, проведенной на базе Муниципального бюджетного дошкольного учреждения «Радуга» с. Шалинского, Манского района Красноярского края. В исследовании принимали участие 13 педагогов. Для достижения цели нами были выделены следующие методики как инструментарий для нашего исследования: «Стиль конфликтного поведения» (К. Томас) адаптирована Н.В. Гришиной и методика диагностики межличностных отношений» «ДМО» (Т. Лири).

3. Выявить стратегии поведения межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

Исходя из анализа экспериментального исследования, можно сделать ряд выводов:

1. У большинства педагогов доминирующими стратегиями поведения в ситуациях конфликта являются: «соперничество» и «избегание» (30,7%). Данные стратегии являются противоположными, так «соперничество» выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. В то время как «избегание» предполагает как отсутствие



стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

2.Наибольший процент степени выраженности межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации по типу «подчиняемый». Это демонстрируют данные, что большинство педагогов имеют высокую степень выраженности по данному типу межличностных отношений (46,1%). Следовательно, большинство педагогов склонны подчиняться более сильному без учета ситуации.

На втором месте по степени выраженности является тип межличностных отношений – «подозрительный» (38,4%), то есть большая часть педагогов испытывают трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутости, скептичности, разочарованности в людях, скрытности и пр.

3.В коллективе педагогов присутствуют испытуемые, для которых характерна экстремальная выраженность тех или иных типов межличностных отношений. Это свидетельствует о наличии трудностей социальной адаптации.

4.Разработать модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов.

На основании полученных данных констатирующего этапа исследования встала необходимость в разработке и реализации модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах педагогов дошкольной образовательной организации.

5. Показать эффективность разработанной модели.

После проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах, мы можем видеть, что большинство педагогов дошкольной образовательной организации используют конструктивные стратегии разрешения конфликтных ситуаций, а именно, 38,4% педагогов придерживаются «сотрудничество», которое проявляется в том, что

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

Помимо этого, большинство педагогов используют «компромисс» (38,4%) который выражается как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Наибольший процент степени выраженности межличностных отношений у педагогов дошкольной образовательной организации после проведения модели выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах по типу «дружелюбный». Это демонстрируют данные, что большинство педагогов имеют высокую степень выраженности по данному типу межличностных отношений (69,2%). Следовательно, большинство педагогов ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся к целям микрогрупп.

Кроме того, в коллективе педагогов, после специально организованных занятий, отсутствуют испытуемые, для которых характерна экстремальная выраженность тех или иных типов межличностных отношений. Это свидетельствует об отсутствии трудностей социальной адаптации.

Исходя из анализа экспериментального исследования, можно прийти к выводу, что наша гипотеза о том, что специально созданная модель выбора успешных стратегий поведения в межличностных конфликтах у педагогов в дошкольной образовательной организации обеспечит успешное управление конфликтными ситуациями в коллективе, подтвердилась.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1.Авидон И. Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. СПб., 2008. 55с.
- 2.Андреева Г.М. Социальная психология. М: Аспект Пресс,2008. 384 с.
- 3.Андриенко Е.В. Социальная психология. М., 2003. 156 с.
- 4.Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2008. 496 с.
- 5.Бабосов Е.М. Конфликтология. МН.: ТетраСистемс, 2000. 462 с.
- 6.Банькина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития. М., 2009. С. 373 - 394.
- 7.Басенко В.П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений: учебное пособие. Краснодар: ЮИМ, 2007. 71с.
- 8.Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб, 2003. 114 с.
- 9.Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Издательство Московского университета, 2006. 139 с.
- 10.Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах. М., 2008. 215 с.
- 11.Грецов А.Г. Лучшие упражнения для сплочения команды. 2006. 251 с.
- 12.Гринберг Д. Управление стрессом. СПб.: Питер, 2002. 496 с.
- 13.Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
- 14.Дмитриев А. В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2008. 199 с.
- 15.Домрачева Е.Н. Исследование влияния акцентуаций характера: М.: Просвещение, 2005. 254 с.
- 16.Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. Т. 1, № 6.2000.С. 122
- 17.Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе.// Вестник МУ. Сер. 14, № 4. 2007. С. 31

18. Донцов А.И. Психология коллектива. М.: МГУ, 2004. 187 с.
19. Донцов А.И., Полозова Т.А. Психологические детерминанты конфликтности подростков // Психологический журнал. 2008. Т. 1. № 6. С.36 - 42.
20. Дорохова А. В., Игумнова Л. И., Привалихина Т. И. Разрешение конфликтов: учеб. пособие для высшего профессионального образования. М.: Академия, 2008. 192 с.
21. Ершов А.А. Личность и коллектив. М.: Знание, 2006. 178 с.
22. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. М.: Роспедагентство, 2008. 189 с.
23. Зазыкин В. Г Психологическая профилактика конфликтов в коллективе [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/> 23 . 03 .2011(дата обращения 15.04.2017)
24. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. 266 с.
25. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: ПИТЕР, 2000. 223 с.
26. Кибанов, А.Я. Конфликтология. М.: Инфра-М, 2007. 302 с.
27. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: ВЛАДОС, 2000. 176 с.
28. Конфликт: борьба, взаимодействие, сотрудничество / Под ред. Потанина Г.М. Белгород: изд-во Белгородского ГУ 2007. С. 16-18
29. Конструктивная психология конфликта / Под ред. Б.И.Хасан. - СПб.: Питер, 2003. 311 с.
30. Конфликт и пути его разрешения / Сост. Лисепкий К.С. Куйбышев: КГУ, 2000. С. 107.
31. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. - Социальная психология в трудах отечественных психологов. Сост. А.Л.Свенцицкий. СПб.: Питер, 2000. С. 205-211.
32. Крутецкий В.А. Психология. М.: Просвещение, 2008. 201 с.

33. Курбатов В.И. Конфликтология. Ростов-на-Дону, 2007. 455 с.
34. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000. 231 с.
35. Линчевский Э.Э. Конфликты в общении и общение в конфликтах. СПб.: изд-во Военмеха, 2000. 317с.
36. Меняев А. Конфликты в обучении и воспитании. // Прикладная психология и психоанализ. 2000. № 3. С.33-39.
37. Нижегородцева Н. В. Педагогическая конфликтология как область конфликтологических исследований. / Конфликтология : хрестоматия / сост. Н. И. Леонов. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011. 568 с.
38. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // В сб. Психология конфликта: хрестоматия / Сост. Гришина Н.В. СПб.: Питер, 2001. 307с.
39. Петрухина С.Р. Психология конструктивного конфликта. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. 88 с.
40. Пищелко А.В. Личность в конфликте (влияние установки на тип конфликтного поведения). Домодедово: изд-во Всероссийского института повышения квалификации работников МВД России, 2006. 360с.
41. Практическая психология образования / Под редакцией И. В. Дубровиной. СПб., 2004. 315 с.
42. Психологический словарь. Под ред. В.П.Зинченко, Б.Г.Мещерякова. - М.: Педагогика-пресс, 2001. 408 с.
43. Пузиков В.Г. Технология ведения тренинга. СПб., 2007. 257 с.
44. Рогов Е.И. Психология общения. М., 2002. 311 с.
45. Селиванова Е. А. Роль учителя в возникновении и разрешении педагогических конфликтов // Научно-теоретический журнал. 2010. Вып. 3(5). С. 34– 39.
46. Темина С. Ю. Конфликты школы или школа конфликтов. Введение в конфликтологию образования. Воронеж, 2002. 157 с.

47.Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.

48.Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие для вузов. М.: Академия, 2004. 192 с.

49.Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. Ростов н/Д.: Феникс, 2010. 192 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

**Методика «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас)** адаптирована **Н.В.Гришиной** (Источник: Тест описания поведения К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной) // Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2т. М., 2001. Т.2. С.69-77).

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух) и индивидуально (в этом случае необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению). Затраты времени — не более 15-20 мин.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делает акцент на следующих аспектах: исследование формы поведения в конфликтных ситуациях, характерных для людей; какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение. Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях автор применяет двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. компромисс

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

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

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своем Опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

**Инструкция:** В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Таблица 9

### Бланк ответов

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.



Продолжение таблицы 9

7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.

Продолжение таблицы 9

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

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

**Ключ**

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		

14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### Интерпретация результатов

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

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

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

## Приложение Б

**Методика диагностики межличностных отношений» «ДМО» (Т. Лири)**(Источник:Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. М., 2003. Рабочая книга практического психолога. М., 2002).

### **Инструкция:**

«Вам будут представлены суждения, касающиеся характера человека, его взаимоотношений с окружающими людьми. Внимательно прочтите каждое суждение и оцените, соответствует ли оно Вашему представлению о себе.

Поставьте на бланке ответов знак « +» против номеров тех определений, которые соответствуют Вашему представлению о себе, и знак « – » против номеров тех утверждений, которые не соответствуют Вашему представлению о себе. Старайтесь быть искренним. Если нет полной уверенности, знак « +» не ставьте.

После оценивания своего реального «Я» вновь прочтите все суждения и отметьте те из них, которые соответствуют Вашему представлению о том, каким Вам, по Вашему мнению, следовало бы быть в идеале».

Методика может быть представлена респонденту либо списком (по алфавиту или в случайном порядке), либо на отдельных карточках. Ему предлагается указать те утверждения, которые соответствуют его представлению о себе, относятся к другому человеку или его идеалу.

### **Обработка результатов:**

На первом этапе обработки данных производится подсчет баллов по каждой октанте с помощью ключа к опроснику.

### **Ключ:**

1. **Авторитарный:** 1 – 4, 33 – 36, 65 – 68, 97 – 100.
2. **Эгоистичный:** 5 – 8, 37 – 40, 69 – 72, 101 – 104.
3. **Агрессивный:** 9 – 12, 41 – 44, 73 – 76, 105 – 108.
4. **Подозрительный:** 13 – 16, 45 – 48, 77 – 80, 109 – 112.
5. **Подчиняемый:** 17 – 20, 49 – 52, 81 – 84, 113 – 116.
6. **Зависимый:** 21 – 24, 53 – 56, 85 – 88, 117 – 120.
7. **Дружелюбный:** 25 – 28, 57 – 60, 89 – 92, 121 – 124.
8. **Альтруистический:** 29 – 32, 61 – 64, 93 – 96, 125 – 128.

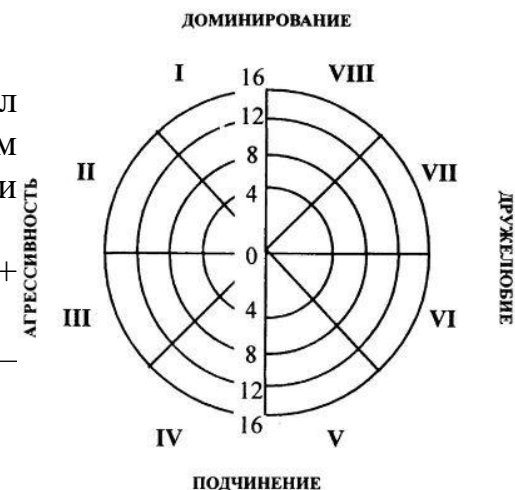
На втором этапе полученные баллы переносятся на диаграмму, при этом расстояние от центра круга соответствует числу баллов по данной октанте (минимальное значение - 0, максимальное - 16). Концы таких векторов соединяются и образуют профиль, отражающий представление о личности данного человека. Очерченное пространство заштриховывается. Для каждого представления строится отдельная диаграмма, на которой оно характеризуется по выраженности признаков каждой октанты.

### **Психограмма:**

На третьем этапе с помощью формул определяются показатели по двум основным параметрам «Доминирование» и «Дружелюбие»:

$$\text{Доминирование} = (I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбие} = (VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$$



Таким образом, система баллов по 16 межличностным переменным превращается в два цифровых индекса, которые характеризуют представление субъекта по обозначенным параметрам.

В результате проводится анализ личностного профиля – определяются типы отношения к окружающим.

#### Интерпретация результатов:

Подсчет баллов ведется отдельно для каждой оцениваемой личности. Показателем нарушения отношений с определенным лицом является разница между представлениями человека о нем и желаемом его образе в качестве партнера по общению.

Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на четыре степени выраженности отношения:

0-4 балла – низкая:	адаптивное поведение
5-8 баллов – умеренная:	
9-12 баллов – высокая:	экстремальное поведение
13-16 баллов - экстремальная:	до патологии поведение

Положительное значение результата, полученного по формуле «доминирование», свидетельствует о выраженном стремлении человека к лидерству в общении, к доминированию. Отрицательное значение указывает на тенденцию к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

Положительный результат по формуле «дружелюбие» является показателем стремления личности к установлению дружелюбных отношений и сотрудничеству с окружающими. Отрицательный результат указывает на проявление агрессивно-конкурентной позиции, препятствующей сотрудничеству и успешной совместной деятельности. Количественные

результаты являются показателями степени выраженности этих характеристик.

Наиболее заштрихованные на профиле октанты соответствуют преобладающему стилю межличностных отношений данного индивида. Характеристики, не выходящие за пределы 8 баллов, свойственны гармоничным личностям. Показатели, превышающие 8 баллов, свидетельствуют об акцентуации свойств, выявляемых данным октантом. Баллы, достигающие уровня 14-16, свидетельствуют о трудностях социальной адаптации. Низкие показатели по всем октантам (0-3 балла) могут быть результатом скрытности и неоткровенности испытуемого. Если в психограмме нет октантов, заштрихованных выше 4-х баллов, то данные сомнительны в плане их достоверности: ситуация диагностики не расположила к откровенности.

Первые четыре типа межличностных отношений (октанты 1-4) характеризуются тенденцией к лидерству и доминированию, независимостью мнения, готовностью отстаивать собственную точку зрения в конфликте. Другие четыре октанта (5-8) – отражают преобладание конформных установок, неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам.

В целом интерпретация данных должна ориентироваться на преобладание одних показателей над другими и в меньшей степени - на абсолютные величины. В норме обычно не наблюдаются значительные расхождения между «Я» актуальным и идеальным. Умеренное расхождение может рассматриваться как необходимое условие самосовершенствования.

Неудовлетворенность собой чаще наблюдается у лиц с заниженной самооценкой (5,6,7 октанты), а также у лиц, находящихся в ситуации затянувшегося конфликта (4 октант). Преобладание одновременно 1 и 5 октанта свойственно лицам с проблемой болезненного самолюбия, авторитарности, 4 и 8 – конфликт между стремлением к признанию группой и враждебностью, т.е. проблема подавленной враждебности, 3 и 7 – борьба мотивов самоутверждения и аффилиации, 2 и 6 – проблема независимости-подчиняемости, возникающая в сложной служебной или иной ситуации, вынуждающей повиноваться вопреки внутреннему протесту.

Личности, у которых обнаруживаются доминантные, агрессивные и независимые черты поведения, значительно реже проявляют недовольство своим характером и межличностными отношениями, однако и у них может выявляться тенденция к совершенствованию своего стиля межличностного взаимодействия с окружением. При этом возрастание показателей того или иного октанта определит направление, по которому самостоятельно движется личность в целях самосовершенствования, степень осознания имеющихся проблем, наличие внутриличностных ресурсов.

### **Типы межличностных отношений.**

#### **I. Авторитарный**

13 - 16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9 - 12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения. 0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

### **II. Эгоистичный**

13 - 16 – стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0 - 12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

### **III. Агрессивный**

13 - 16 – жесткий и враждебный по отношению к окружающим, резкий, жесткий, агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9 - 12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0 - 8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

### **IV. Подозрительный**

13 - 16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно на всех жалуется, всем недоволен (шизоидный тип характера).

9 - 12 – критичный, необщительный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0 - 8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

### **V. Подчиняемый**

13 - 16 – покорный, склонный к самоунижению, слабый, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9 - 12 – застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0 - 8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

### **VI. Зависимый**

13 - 16 – резко неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения. 9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0 - 8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

### **VII. Дружелюбный**

9 - 16 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, "быть хорошим" для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогрупп, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

0 - 8 – склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам «хорошего тона» в отношениях с людьми, инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь, общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

### **VIII. Альтруистический**

9 - 16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя «маска», скрывающая личность противоположного типа).

0 - 8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

Первые четыре типа межличностных отношений -1, 2, 3 и 4 - характеризуются преобладанием неконформных тенденций и склонностью к дизъюнктивным (конфликтным) проявлениям (3, 4), большей независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, тенденцией к лидерству и доминированию (1, 2).

Другие четыре октанта - 5, 6, 7, 8 - представляют противоположную картину: преобладание конформных установок, конгруэнтность в контактах с окружающими (7, 8), неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (5, 6).

### **Текст опросника:**

Инструкция: Вам предлагается список характеристик. Следует внимательно прочесть каждую и решить, соответствует ли она вашему представлению о себе. Если соответствует, то пометьте её в протоколе



крестиком, если не соответствует – ничего не ставьте. Если нет полной уверенности, крестик не ставьте. Старайтесь быть искренними.

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный
40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный

43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Неуверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в общении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный
86. Любит подчиняться

87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный
104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Неверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мягкотельный
117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе
128. Портит людей чрезмерной добротой

## Результаты методики «Стиль конфликтного поведения» (К.Томас)

№ испытуе мого	Стратегии поведения				
	«Соперниче ство»	«Сотруднич ество»	«Компро мисс»	«Избега ние»	«Приспособ ление
1.	6	10	9	5	6
2.	2	6	10	10	12
3.	6	5	6	11	9
4.	12	6	5	5	4
5.	4	11	9	5	5
6.	12	4	4	2	3
7.	3	10	11	5	5
8.	2	8	8	10	13
9.	9	3	2	0	1
10.	5	6	5	10	8
11.	10	6	5	3	3
12.	5	5	6	12	10
13.	6	5	9	11	10

Результаты по методике «ДМО» (Т. Лири)

№ испытуем ого	Тип межличностных отношений							
	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.
1.	4	8	6	2	7	7	9	7
2.	7	8	5	2	10	8	12	10
3.	8	9	7	10	10	8	8	7
4.	13	14	13	14	8	11	2	2
5.	5	8	4	1	5	7	8	8
6.	12	11	7	12	6	4	4	7
7.	4	4	5	7	12	11	10	8
8.	3	3	2	7	10	8	14	12
9.	10	8	7	10	2	4	4	3
10.	6	8	8	10	9	9	8	8
11.	13	12	9	11	4	3	8	2
12.	7	7	6	4	10	7	8	9
13.	3	2	4	6	8	8	9	7

Таблица 12

Особенности межличностных отношений педагогов дошкольной

образовательной организации

«ДМО» (Т. Лири)

№ п./п.	Типы межличностных отношений	Степень выраженности типов межличностных отношений			
		низкая (0-4 б.)	умеренная (5-8 б.)	высокая (9-1 б.)	экстремальная (13-16 б.)
I.	Авторитарный	4	5	2	2
II.	Эгоистичный	3	7	2	1
III.	Агрессивный	3	8	1	1
IV.	Подозрительный	4	3	5	1
V.	Подчиняемый	2	5	6	0
VI.	Зависимый	3	7	3	0
VII.	Дружелюбный	3	5	4	1
VIII.	Альтруистический	3	7	3	0

**Комплекс занятий успешных стратегий поведения межличностных конфликтов педагогов дошкольной образовательной организации**

Занятие № 1.

1. Вводная часть:

Вводная беседа о принятии правил работы в группе.

Игра «Встаньте в круг».

Цель:

- создание общей атмосферы тренинга;
- построение доверительных отношений участников.

Участники собираются вокруг ведущего. По команде они начинают передвигаться с закрытыми глазами в любом направлении, при этом необходимо жужжать, как пчелы (чтобы предотвратить разговоры). Через некоторое время ведущий подает сигнал хлопком в ладоши. Участники должны мгновенно замолкнуть и застыть в том месте и позе, где их застал сигнал. После этого ведущий хлопает в ладоши дважды. Участники, не открывая глаз и ни к кому не прикасаясь руками, пытаются выстроиться в круг. В игре используется несколько попыток.

Обсуждение: как себя чувствовали во время игры; что помогало, что мешало выстроиться в круг.

2. Основная часть:

Упражнение «Лабиринт».

Группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников с помощью устных указаний-команд «заводит» своего партнера в воображаемый лабиринт, схему которого в виде ломаной линии с прямыми углами он держит перед собой, но не показывает своему «ведомому». Всего используется три команды.

Первая, обозначающая вход в лабиринт, - «Прямо!». Далее, в зависимости от формы лабиринта, следуют команды «Направо!» или «Налево!», после которых идущий по воображаемому лабиринту должен повернуть соответственно в правую или левую сторону.

Пройдя лабиринт, «ведомый» должен развернуться на 180 градусов и мысленно выйти из него, вслух сообщая обо всех своих перемещениях (посредством тех же трех команд). В это время «заводящий» по своей схеме контролирует путь партнера. Если «ведомый» справился с заданием успешно, то ему предлагается лабиринт с большим количеством поворотов и так далее. Затем напарники меняются ролями.

В некоторых случаях с «Лабиринтом» лучше работать не парами, а всей группой. При этом часть сидящих в кругу участников (четные) будет заводить в лабиринт, а оставшаяся часть - выводить из лабиринта. Тогда каждому как из «заводящих», так и из «выводящих» достается лишь часть общего пути.

В ходе обсуждения результатов тренеру следует обратить особое внимание на то, каким образом каждый спортсмен в качестве «ведомого» справлялся со своим заданием. Участники, у которых преобладает зрительная ориентировка в пространстве, используют обычно воображаемого человечка, который, послушно выполняя команды, идет по лабиринту. Тем же, у кого преобладает двигательный тип, этого бывает недостаточно. Для того чтобы определить, где же это «налево», а где «направо», они вынуждены каждый раз представлять себя самого на месте «человечка», мысленно влезать внутрь лабиринта и проделывать там воображаемые повороты. Представляя себе различные движения, люди с двигательным типом ориентировки не столько видят эти движения, сколько чувствуют их своим телом, ощущают себя выполняющими их.

Упражнение «Поговорим о конфликтах».

Цель: выявление и осознание основных функций конфликта.

Инструкция участникам: «Пожалуйста, приведите по две-три ассоциации, которые первыми приходят вам на память, когда вы слышите слово конфликт».

Ход упражнения: члены группы называют ассоциации и записывают их на листе ватмана или на доске. Затем все приведенные примеры классифицируются на основании тех признаков, которые смогут выделить участники.

Обсуждение. Ведущий группы просит педагогов выделить общую характеристику, которая могла бы находиться в основе всех ассоциаций (например, таких как ссора, драка, разногласие, напряжение, развитие и др.), а также назвать те группы, на которые расклассифицировали примеры. В результате групповой дискуссии формулируются некоторые выводы. Например: 1). В основе любого конфликта находится противоречие, которое должно достичь определенной степени обострения. 2). Главная функция конфликта заключается в разрешении противоречия. 3). На обыденном уровне сознания конфликт ассоциируется с негативными характеристиками, в которых проявляется его деструктивная функция. 4). Конфликт способен выполнять конструктивную функцию развития, личностного роста его участников.

3. Заключительная часть:

1. Обратная связь: анкетирование «Откровенно говоря...»

Дата занятия \_\_\_\_\_

Тренинговое имя \_\_\_\_\_

1) Во время занятий я понял, что...

2) Самым полезным для меня было...

3) Я был бы более откровенным, если...

4) Мне не понравилось...

5) Больше всего мне понравилось, как работал (а)...

6) На следующем занятии я хотел бы...



Вопросы анкеты могут варьироваться, но проводить анкетирование важно в конце каждого занятия.

## Занятие № 2.

### 1. Вводная часть:

#### Игра «Приветствие».

Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах.

Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу. Вот несколько вариантов приветствия:

- объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки(Россия);
- легкий поклон со скрещенными на груди руками(Китай);
- рукопожатие и поцелуй в обе щеки(Франция);
- легкий поклон, ладони сложены перед лбом(Индия);
- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам(Япония);
- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера(Испания);
- простое рукопожатие и взгляд в глаза(Германия);
- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев(Малайзия);
- потереться друг о друга носами(эскимосская традиция).

Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает «круг знакомств»: выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов группы.

Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя свое имя.

Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого и т. д.

### Упражнение «Зеркало»

Цель: развитие психологического климата.

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его «зеркальным отражением». В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

В ходе игры участники, работающие за «отражение», довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за «оригиналом» и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли «отражения» и «оригинала», ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить «естественного» лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

### 2. Основная часть:

#### Игра «Стратегии поведения»

Цель: осознание стратегии поведения, выбираемой спонтанно в игровой ситуации конфликтного взаимодействия.

Инструкция: «Пожалуйста, выберите себе пару и встаньте рядом, держась за руки, лицом ко мне (ведущему). Предлагаю вам короткую игру, условия которой следующие. По моей команде «начали» вы приступаете к игре. За

один удар рукой по своему бедру участник зарабатывает один доллар. Руки размыкать нельзя, разговаривать запрещено, игра невербальная. По команде «стоп» вы заканчиваете игру». Если учителя задают дополнительные вопросы, инструкция повторяется еще раз в той же формулировке с добавлением, что можно действовать на основании собственного понимания.

Ход упражнения. Участники играют в течение 4-5 минут, в то время как ведущий внимательно наблюдает и фиксирует все варианты поведения в заданной ситуации.

Обсуждение: после окончания игры каждая пара делится теми переживаниями, чувствами, которыми сопровождалось выполнение задания, а также мыслями, возникшими в данном процессе и по окончании действия. Ведущий задает вопросы о том, проявил ли кто-то из игроков толерантность, возможна ли она в ходе данной игры, и если да, на основании каких признаков это можно подтвердить. После высказываний всех членов группы тренер просит запомнить сказанное целью включения данного материала в дальнейшее обсуждение.

«Психогимнастика».

Цель: поддержание и восстановление работоспособности.

Ход упражнения. Участники становятся в круг. Первый начинает какое-либо движение. Второй повторяет движение предыдущего человека и добавляет свое движение, и так далее. Последний участник группы должен повторить все движения и завершить демонстрацией своего образца поведения.

Обсуждение. По окончании упражнения можно задать вопрос о том, какое настроение было у членов группы, какие возникли трудности, как они преодолевались индивидуально, какова была общегрупповая реакция на трудности отдельных участников, от каких факторов зависит согласованность групповой работы и сплоченность.

3. Заключительная часть:

Получение обратной связи от группы.

Педагогам предлагается по очереди по кругу выбросить на пальцах в системе баллов от 1 до 10 баллов, отражающий:

- а) их эмоциональную удовлетворенность от проведенного занятия,
- б) полезность информации и опыта с точки зрения возможностей практического применения в педагогической деятельности.

### Занятие № 3.

#### 1. Вводная часть:

##### Упражнение «Приветствие».

Цель: создание атмосферы непринужденности, работоспособности, сокращение дистанции.

Инструкция. Станьте, пожалуйста, на свободное пространство. Сейчас мы будем здороваться друг с другом, используя свой собственный способ невербального приветствия. Поздоровавшись с одним человеком, вы, встречаясь со следующим, применяете приветствие, которое продемонстрировал ваш предыдущий партнер. Если какая-либо пара использует одинаковые приветствия, для последующих участников надо придумать новый способ.

Ход упражнения. Педагоги приветствуют друг друга в течение 5-7 минут.

Обсуждение может затрагивать следующие вопросы: как чувствовали себя педагоги, какие из приветствий особенно запомнились и понравились, почему, какие факторы влияют на установление контакта и желание или нежелание его поддержать, как это связано с толерантной позицией личности.

##### Упражнение «Любящий взгляд».

Из числа участников выбирается водящий. Он выходит из помещения. Сидящие в комнате выбирают 3-х игроков, которые будут смотреть на водящего «любящим, ласковым взглядом». Игрок, вошедший в комнату должен догадаться, кто из участников смотрит на него любящим, ласковым взглядом. Затем выбирается следующий водящий.

#### 2. Основная часть:

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

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.

Деловая игра «Мой враг – мой друг».

Цель: объективация представлений о себе и о партнере в конфликте, видение не только негативных, но и позитивных характеристик оппонента.

Инструкция: «Представьте конфликтную ситуацию, которая произошла или могла бы произойти у вас в ДОО. Возьмите чистый лист бумаги и разделите его на две половины вертикальной чертой. В левой части листа запишите особенности оппонента, которые, по Вашему мнению, способствовали появлению и развитию конфликта. В правой части продолжите список положительными качествами, которые могут явиться продолжением его отрицательных особенностей.

Обсуждение. Педагоги анализируют в начале в тройках, а затем в группе, отрицательные качества и их позитивное продолжение, выявляют, как изменение понимания функций качеств влияет на восприятие конфликта и возможности его разрешения. В групповой дискуссии обсуждаются возможности применения данного способа работы с конфликтом и его ограничения.

3. Заключительная часть:

## 2. Обратная связь: анкетирование «Откровенно говоря...»

Дата занятия \_\_\_\_\_

Тренинговое имя \_\_\_\_\_

7) Во время занятий я понял, что...

8) Самым полезным для меня было...

9) Я был бы более откровенным, если...

10) Мне не понравилось...

11) Больше всего мне понравилось, как работал (а)...

12) На следующем занятии я хотел бы...

Вопросы анкеты могут варьироваться, но проводить анкетирование важно в конце каждого занятия.

### Занятие № 4.

#### 1. Вводная часть:

«Перевоплощение».

Цель: самораскрытие, углубление эмоциональных контактов.

Участники группы удобно располагаются в креслах (на стульях). Один из них получает от ведущего задание: представить себе предмет, который выглядел бы как само овеществленное расслабление. Внутреннему взору являются перезревшая и едва не срывающаяся с ветки груша, гигантский маятник, ползущая по склону вулкана расплавленная лава или тающее масло. После этого участник, получивший задание, должен силой воображения «превратить» себя в то, что он представил, ощутить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, проникнуться настроением и вжиться в «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что происходит с ней в данный момент и что она при этом переживает. Закончив повествование, участник прикосновением передает слово своему соседу слева. Тот может либо продолжить рассказ, либо начать новое перевоплощение.

Игра ставит каждого из членов группы в ситуацию решения творческой задачи и открывает большую свободу для выражения своей индивидуальности.

Желательно проводить игру в затемненном помещении - это обеспечит занимающимся большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения искусством вживаться в образ перевоплощения становятся все более яркими и убедительными. От поверхностных, чисто внешних описаний участники идут «вглубь» предмета, все более и более отождествляясь с ним и переживая его «изнутри». В отдельных случаях картины бывают настолько выразительными и сильными, что их настроением проникается вся группа.

Участникам, слушающим рассказ, включиться в развитие образа бывает даже легче, чем говорящему.

Не следует предлагать данное упражнение группе, внутри которой еще не созрели отношения взаимного приятия и вкус к совместному творчеству. Иногда для раскочки группы ведущий может на первых порах предоставить участникам право по желанию пропускать свою очередь и передавать дошедшее до них прикосновение дальше.

Игра «Анабиоз».

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют между собой роли «замороженного» и «реаниматора». По сигналу «замороженный» застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача «реаниматора», на которую отводится одна минута, - вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. «Реаниматор» не имеет права ни прикасаться к «замороженному», ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Признаками успешной работы «реаниматора» можно считать произвольные реплики «замороженного», его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. Критерии выхода из анабиоза, которые

могут варьировать от явных нарушений молчания и неподвижности до едва заметных изменений в выражении лица, устанавливаются самими участниками в зависимости от уровня их «квалификации».

Наверное, каждому знакомо чувство отчуждения, незримой стеной встающее между двумя людьми: партнеры как бы деревенеют друг перед другом, перестают чувствовать и понимать друг друга. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение: между людьми возникает абсолютное взаимопонимание, и, словно по незримому каналу, переживания и намерения свободно перетекают от одного к другому. В предложенном упражнении в миниатюре решается задача перехода от отчуждения к контакту. Работая в роли «реаниматоров», участники осваивают различные способы разрушения взаимной изоляции.

## 2. Основная часть:

### Ролевая игра «Холодный суп».

Участники садятся полукругом. На полу треугольником растягивается шнур, по его углам и на середине одной из сторон лежат карточки со словами «уверенный», «неуверенный», «агрессивный», «манипулятивный».

Линии, соединяющие различные виды поведения, являются континуумом, на нем располагаются переходные формы поведения: от манипулятивного к неуверенному и агрессивному, от неуверенного - к уверенному и т.д.

Ведущий предлагает для обсуждения следующую ситуацию:

Вас попросили обсудить деловые вопросы с важным клиентом, и вы пригласили его в дорогой ресторан. И ваш клиент, и вы заказали себе первое блюдо. Суп оказался холодным. Клиента пригласили вы, значит, вы являетесь хозяином и чувствуете, что должны что-то предпринять.

Каждый участник получает карточку, на которой написана возможная реакция на создавшееся положение. Участникам предлагается поместить доставшиеся им карточки в пространстве треугольника и обосновать свое



решение. Группа может задавать вопросы каждому участнику и обсуждать его выбор.

Содержание карточек:

1. Спросите официанта: «Этот суп подается холодным?»
2. Отставьте тарелку в сторону.
3. Встаньте и покиньте заведение.
4. Громко, так, чтобы это услышали и официант, и другие посетители, произнесите: «Это последний раз, когда я сюда кого-то привожу!»
5. Скажите официанту: «Я хотел бы поговорить с менеджером».
6. Скажите официанту: «Суп отвратителен. Унесите его и немедленно подайте нам что-нибудь более съедобное».
7. Спросите официанта: «Милейший, а что случилось с вашей электроплитой?»
8. Сделайте вид, что все в порядке, и ешьте суп.
9. Скажите официанту: «Этот суп холодный. Пожалуйста, замените его».
10. Скажите официанту, что вы хотели бы вычесть стоимость супа из счета.
11. Спросите у вашего клиента, не желает ли он пожаловаться.
12. Когда официант придет убирать тарелки, скажите: «Извините меня, но я боюсь, что мы не смогли доесть суп. На вкус он не плох, но он был не очень теплым - совершенно холодным, я имею в виду!»

Во время общего обсуждения анализируются варианты уверенного поведения и примеры из собственной жизни, когда участники смогли использовать данный вариант.

Игра «Открытое предъявление чувств».

Цель: приобретение умений и навыков открыто, корректно предъявлять любые чувства, как позитивные, так и негативные.

Инструкция: разделитесь по парам и вспомните конфликтную ситуацию из сферы педагогического общения. Восстановите чувства, которые вы в ней

пережили. Опишите партнеру вашу реальную реакцию в ситуации и попробуйте отреагировать, выразив открыто чувства по следующей схеме.

Схема искреннего выражения чувств:

1. Описание наблюдаемого факта. Фраза начинается со слов: «Когда я вижу (слышу и т.п.).»

2. Называние чувства, которое породили действия партнера по общению («Я чувствую...»).

3. Описание потребности, которая находится за чувствами («потому что мне необходимо...; Я нуждаюсь ...»).

4. Просьба к партнеру по общению в этой конкретной ситуации («Пожалуйста, мне хотелось бы, чтобы Вы (ты) ...»).

В обсуждении концентрируется внимание на ответной реакции, которая спонтанно проявляется у партнера по общению в первом случае и при искреннем выражении чувств по предложенной схеме. Формулируется вывод о возможностях открытого предъявления чувств с целью установления глубоких отношений взаимопонимания и для профилактики конфликтов.

3. Заключительная часть:

Рефлексия.

Занятие № 5.

1. Вводная часть:

Игра «Правда или вымысел».

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.

Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться.

Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

Упражнение «Каким я тебя вижу».

Цель: развитие умения выслушать собеседника.

Игра способствует возникновению интереса к другим людям.

Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно передвигаться по помещению.

Объясните участникам, что благодаря этой игре каждый получит возможность лучше узнать кого-нибудь из членов группы и позже должен будет представить его всем остальным.

Игроки объединяются по двое и разговаривают друг с другом в течение 3 минут.

Цель беседы - произвести некоторое впечатление на партнера.

После этого участники снова собираются вместе. Ведущий говорит: «Когда мы встречаем нового человека и обмениваемся с ним хотя бы парой слов, то получаем первое впечатление о его личности. Я предлагаю вам представить группе своего партнера. Но это должно быть сделано необычным образом. Еще раз подумайте о человеке, с которым вы сейчас беседовали. Теперь припомните какой-нибудь образ, который передавал бы ваше впечатление от этого человека. Представьте своего партнера группе, назвав его имя и тот образ, который, на ваш взгляд, ассоциируется с ним. Можно, например, сказать: «Карл напоминает мне плюшевого медведя, поскольку излучает дружелюбие. Во время беседы с Карлом я получил большое удовольствие!»

2.Основная часть:

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов».

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.

Упражнение «Маятник».

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.

3. Заключительная часть:

Рефлексия.

Занятие № 6.

1. Вводная часть:

Игра «Приветствие».

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.

Упражнение «Мнение обо мне».

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это «социальное эхо» помогает сориентироваться в группе.

Вам понадобятся бумага и карандаши по числу участников.

1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.

2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.

3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.

4. Те же действия повторяют еще раз.

5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:

- Удивил ли меня чей-либо отзыв?
- Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
- Хочу ли я ответить на заданный вопрос?
- Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
- Как я хочу выглядеть в группе?
- Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Вы можете прочитать комментарии, написанные на всех листах, а затем пригласить участников к обсуждению игры.

2. Основная часть.

Упражнение «Толерантная позиция».

Инструкция: сейчас мы будем бросать друг другу мяч и тот, у кого он в руках, будет называть имя человека, которому он хочет передать этот мяч и произносить слова: « для меня толерантная позиция это ..., а для тебя?» и так далее. У каждого из нас мяч может оказаться в руках несколько раз.

Ход упражнения: члены группы становятся в круг. Мяч в руках у ведущего. Он начинает первым и заканчивает упражнение после нескольких повторений определения толерантной позиции.

«Психогимнастика».

Цель: создание позитивной эмоциональной атмосферы, осознание роли толерантной/интолерантной установки к людям на выбор стратегии поведения. Инструкция: Станьте в круг и крепко возьмитесь за руки. Один из участников остается вне круга. Его задача – попасть в общий круг.

Ход упражнения. Игра повторяется 3-4 раза в зависимости от динамики. Разные члены группы демонстрируют свои способы попадания в круг.

Обсуждение. Педагоги делятся пережитыми в ходе игры чувствами. Затем анализируются стратегии поведения, избранные игроками, проникающими в круг. Рассматривается вопрос о причинах, от которых зависит выбор борьбы и силового проникновения, «уговаривающей» стратегии или других типов поведения.

3. Заключительная часть:

Рефлексия.

Занятие № 7.

1. Вводная часть:

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

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.

Игра «Робот».

Создается игровое поле - обширное пространство с разбросанными спичками. Участники разбиваются на пары («робот» и «оператор»). Задача «оператора» - с помощью своего «робота» собрать как можно больше спичек. Для этого он подает «роботу» словесные команды, стремясь детально и точно управлять движениями его рук, ног, туловища. Задача «робота» - беспрекословно и точно выполнять команды своего «оператора». Глаза «робота» во время игры закрыты. При разъяснении инструкции тренеру следует подчеркнуть, что «робот» не должен подыгрывать своему «оператору». «Робот» лишен собственной воли, желаний и страстей. Исход игры ему глубоко безразличен; он всего лишь послушный, безынициативный инструмент в руках «оператора». Проведение игры требует соблюдения элементарных правил безопасности. «Робот», если он хорошо исполняет свою роль, действует бездумно и негибко. Вся ответственность за избежание

столкновений со стенами, предметами и другими «роботами» лежит на «операторе». Кроме того, за всем происходящим на игровом поле обязан внимательно наблюдать ведущий. Для дополнительной подстраховки устройство всех «роботов» программируется таким образом, что они застывают неподвижно по аварийной команде «Стоп!», которую ведущий может дать в случае опасности. Для того чтобы успешно управлять «роботом», «оператор» должен тонко чувствовать все его движения, буквально вживаться в него. При хорошем включении в игру «оператор» начинает воспринимать неточности в движениях «робота» не как ошибки партнера по игре, а как свои собственные. Для «робота» же игра служит хорошей тренировкой избирательного внимания, поскольку он должен выуживать из плотного словесного потока голос именно своего «оператора». Вместо сбора спичек можно предложить любую другую двигательную задачу: начертить фигуру, завязать узел, пройти лабиринт, построить групповую скульптурную композицию и т.д. Возможны и другие модификации этой игры.

## 2. Основная часть:

Упражнение «ДА» ЗНАЧИТ «НЕТ»

Упражнение проводится в общем кругу.

Цель: научить говорить «нет» или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы.

Такое упражнение можно проводить с учащимися средней школы, старшеклассниками, студентами, специалистами коммуникативных профессий.

По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например: «Все дети – невыносимы», «Пожилые люди - мудрые и спокойны», «Все учителя ценят и уважают своих учеников», «Родители никогда не понимают своих детей».

После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно



обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано.

Примеры первой фразы: «Да, однако...», «Да, и все же...», «Да, и если...»

При выполнении этого упражнения участники имеют возможность потренироваться в умении конструктивно вести диалог. Такое умение бывает очень полезно при общении с людьми, находящимися в состоянии гнева, агрессии, раздражения, обиды.

Ролевая игра «Тумба-Юмба».

Ни одно поведение не вызывает так много противоречивых мнений, как агрессия. Одни осуждают любое проявление агрессивности, считают его недостойным, другие - боятся и стараются избежать, третьи рады любой возможности подраться и показать свою силу. Но, поскольку чувство злости осуждается социумом, агрессивность проявляется неосознанно и неконтролируемо. Это упражнение дает возможность исследовать не только хорошо известное, но и вытесняемое поведение.

Цель: исследовать индивидуальные стратегии агрессивного поведения.

Организация: Для работы понадобятся покрывала. В помещении должно быть достаточно места.

Предложите участникам разделиться на две группы и встать в линейку напротив друг друга. Все участники из покрывал делают скатки (скатать в валик).

Инструкция:

Жили два первобытных племени - Тумба и Юмба. Неплохие, в целом были ребята, но дикари. И время от времени выходили они на поле битвы за раздел территории... Сейчас вы будите изображать эту битву. Биться можно тем, что у вас в руках, и при этом обязательно говорить. Представители племени Тумба будут говорить: "Вот тебе Юмба!" и наоборот. Бить можно противника по нижней части туловища. Нельзя наносить удары по лицу и голове. Готовы? Начали!

«Битва» длится 1,5-2 минуты. За это время, как правило, участники забывают, где свои, где чужие, и битва перерастает в массовую потасовку. Тренеру желательно наблюдать за поведением участников и запоминать, кто как действует.

Подать сигнал «Стоп!» и задать вопросы:

- Что я чувствовал в процессе битвы?
- Как я себя вел?
- Выполнял ли инструкции? (не бить своих, бить противника по нижней части туловища, приговаривать во время удара).

Все участники спонтанно делятся на пары и отвечают друг другу на вопросы, которые прозвучали.

Вопросы к участнику:

- Стратегии моего поведения?
- Какие выводы я сделал о себе и как это отражается на моей жизни?
- Где и с кем я веду себя по жизни подобным образом?
- Является ли это для меня проблемой?

Обратите внимание участников, что в упражнении проявлялась физическая и вербальная агрессия. Проявления в жизни могут быть иными, но суть от этого меняется мало. Избегайте оценочных суждений!

Деловая игра «Картография конфликта».

Цель: обучение технике изменений образа конфликта как основы его конструктивного разрешения.

Инструкция: 1. Выразите проблему, которая связана с вашей педагогической деятельностью одной фразой (В чем проблема?) 2. Выявите и назовите, тех, кто вовлечен в конфликт (главных участников). 3. Как вы думаете, каковы их подлинные потребности (нужды). Перечислите основные потребности всех участников, в том числе и ваши. 4. Как вы думаете, каковы подлинные опасения вашего партнера и ваши собственные? Перечислите их.

Ход упражнения. Участники вспоминают конфликтную ситуацию и основную проблему, связанную с ней. Затем каждый индивидуально

заполняет схему «картография конфликта». Далее группа делится по парам или тройкам, где проводится анализ эффективности разрешения конфликта с помощью данной техники.

Обсуждение. В общем круге рассматриваются влияние осознания потребностей и опасений партнера и своих собственных на изменение образа конфликта в позитивную сторону как основы для его решения. Делаются выводы о различном содержании образа себя, партнера и ситуации. Переход от схематичного и упрощенного образа другого человека к приближенному к реальности психологическому содержанию является одним из существенных моментов работы с образом конфликта.

3. Заключительная часть:

Рефлексия.

Занятие № 8.

1. Вводная часть:

Игра «Имя и эпитет».

Каждый участник описывает себя с помощью трех прилагательных. Остальные члены группы угадывают, кто скрывается за этим описанием.

Проследите, чтобы все члены группы хорошо видели друг друга.

Объясните, что предлагаемая игра способствует развитию интуиции.

Каждый участник подбирает и записывает три эпитета, характеризующих его личность.

Соберите листы бумаги и поочередно читайте записи. Игроки пытаются угадать, кто охарактеризовал себя подобным образом. При этом высказывающий соображения участник должен обосновать свою позицию, а также выслушать мнения других членов группы, которые могут соглашаться с его доводами либо опровергать их и выдвигать собственные.

Порекомендуйте участникам не стремиться сразу быть узанными, поскольку тогда они смогут получить больше информации о том

впечатлении, которое сложилось о них в группе. Каждый сам волен решить, открыться ему в конце игры или остаться неузнанным.

Варианты. Эту игру можно упростить и предложить группе в самом начале работы, когда участники еще плохо знают друг друга. Для этого просто попросите членов группы описать себя, свое настроение, пользуясь только тремя прилагательными. Кроме того, можно предложить участникам выбрать цвет, наиболее подходящий к их настроению.

Упражнение «Почтительная вербализация чувств».

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.

2. Основная часть:

«Позитивное и негативное в конфликте»

Цель: обобщение отношений, которые связаны с позитивными негативным разрешением конфликта.

Ход упражнения. Вся группа делится на две подгруппы. В первой подгруппе каждый участник вспоминает реальную ситуацию, когда, по его мнению, ему удалось положительно разрешить конфликтную ситуацию. Все реальные ситуации обсуждаются, и от группы вырабатывается набор отношений к партнеру по конфликту, которые проявлялись в процессе его протекания. Вторая подгруппа на основе анализа реальных ситуаций конфликта вырабатывает набор отношений, характерных для неудачно разрешившегося конфликта.

Обсуждение. В групповой дискуссии анализируются особенности межличностных отношений, которые взаимосвязаны с противостоянием или

согласованностью в ситуациях взаимодействия. Качества и отношения, обеспечивающие согласованность рассматриваются как основа сотрудничества.

Психогимнастика «Перетягивание каната».

Цель: снятие эмоционального напряжения, повышение работоспособности, осознание установок, потребностей и целей в заданной извне ситуации противоборства.

Инструкция: разделитесь по парам, представьте, что вы держите в руках воображаемый канат и играете в игру «перетягивание каната». По команде «начали» вы приступите к игре и закончите ее только после моей команды «стоп».

Ход упражнения. Группа делится на пары и по команде ведущего играет в течение 5 – 7 минут.

Обсуждение. Анализируются применяемые стратегии, трудности, связанные с той или иной избранной ролью (например, «победитель», «проигравший», «поддавшийся» и др.), влияние на выбранную стратегию установок, сформировавшихся в ходе тренинга или полученной информации.

3. Заключительная часть:

Рефлексия.

«Заключительное упражнение».

Цель: прощание с группой и завершение работы.

Инструкция: «Предлагаю вам на прощание встать в круг и по очереди произнести одно слово и невербально продемонстрировать отношение, которые вы хотели бы подарить каждому участнику тренинга и группе в целом, чтобы мы взяли подарок с собой, в жизнь. Дарящий делает шаг вперед, в круг вручает свой подарок. После того, как он делает шаг назад, вся группа шагает к центру и повторяет его дар (слово и невербально показанное отношение), чтобы запомнить и унести с собой.

Ход упражнения: важно, чтобы в этом упражнении приняли участие все члены группы, и оно проводилось без объяснений и комментариев.

**Примечание:** Наиболее эффективно прошли занятия, включающие в себя: ролевые игры («Сглаживание конфликтов» «Тумба-Юмба» и пр.), психогимнастики. Наиболее результативно прошли последних два занятия (№ 7 и № 8).

На протяжении всех занятий продуктивно проходила заключительная часть, включающую в себя рефлексии, обратную связь.