

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ОБРАЗОВАНИЯ  
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РАО**

**В.И. Долгова**

**Е.Г. Капитанец**

**О.А. Кондратьева**

**А.А. Нуртдинова**

**Профилактика конфликтов в  
образовательной среде**

учебно-методическое пособие

**Москва - 2022**

**УДК 159.9**

**ББК 88**

**П84**

Учебное пособие написано в рамках научного проекта комплексного плана научно-исследовательской, проектной и организационной деятельности Научно-исследовательского центра Российской академии образования в Южно-Уральском государственном гуманитарно-педагогическом университете на 2021-2023 годы «Психология и технология управления инновационными образовательными процессами в меняющемся мире», издано при финансовой поддержке ФГБОУ ВО «МГПУ им. М.Е. Евсевьева» по договору на выполнение НИР от 27.07.2022 г. №МК-04-2022/62 по теме «Профилактика конфликтов средствами межкультурной коммуникации субъектов образовательной среды»

**Долгова, В.И. Профилактика конфликтов в образовательной среде: учебное пособие / В.И. Долгова, Е.Г. Капитанец, О.А. Кондратьева, А.А. Нуртдинова. – М.: Издательство Перо, 2022. – 151 с.**

**ISBN 978-5-00204-719-2**

*Рецензенты:*

доктор психологических наук, профессор Г.В. Акопов,  
г. Самара

доктор педагогических наук, профессор А.С. Бароненко,  
директор школы №1 г Копейска

В работе представлены теоретико-методологические и организационно-методические аспекты профилактики конфликтов в образовательной среде, а также методические материалы и оценочные средства сформированности компетенций.

Учебное пособие адресуется всем субъектам, участвующим в реализации образовательных программ по направлению Психолого-педагогическое образование, а также педагогам-психологам образовательных организаций.

**УДК 159.9**

**ББК 88**

**ISBN 978-5-00204-719-2**

© В.И. Долгова, Е.Г. Капитанец, О.А. Кондратьева,  
А.А. Нуртдинова, 2022.

© Издательство Перо, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |     |
|---|-----|
| I. Понятие конфликтного поведения в психолого-педагогической литературе ..... | 4   |
| II. Особенности поведения в конфликте субъектов образовательной среды .....   | 20  |
| III. Профилактика конфликтов в образовательной среде .....                    | 42  |
| IV. Задания для контроля и самоконтроля .....                                 | 111 |
| Список использованных источников .....  | 147 |

## **I. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЕ**

Конфликт (от лат. «conflictus») – это столкновение между собой двух прямо пропорционально противных взглядов на определенную проблему, определенных тенденций, несовместимых друг с другом (А.А. Зимин, 2015).

Конфликт присутствует в жизни людей с самого начала основания общества, правильнее даже с начала появления человечества. Он присутствует и сегодня повсеместно, и, конечно же, будет присутствовать в последующем развитии общества. Именно поэтому в современной науке существует особый интерес к понятию конфликта. Он вполне закономерен и оправдан, так как изучение конфликта позволяет предотвращать не только его последствия, но и во многих случаях его появление (А.А. Кравцова, 2013).

Имеются различные определения конфликта, однако все без исключения акцентируют внимание на наличии противоречия, которое принимает форму разногласий, если имеется в виду взаимодействие людей.

На основании изучения конфликта уже сегодня накоплен огромный опыт не только в теоретическом плане, но и в практическом. Данный опыт отражается в

многообразии различных подходов к трактовке рассматриваемого нами понятия. Последнее столетие ведутся особо активные исследования конфликтов, а данная тема приобретает все большую актуальность (В.И. Долгова, 2021).

Зарубежные ученые в своих трудах используют различные подходы к изучению конфликта: этнологическое, социотропное, психоаналитическое, теория групповой динамики, поведенческое, интеракционистское, социометрическое, теория структурного баланса и другие.

Конфликт – это одно из самых распространенных явлений в повседневной жизни каждого человека. В современной науке существует мнение, что конфликты возникают не только в обществе людей. Конфликты на постоянной основе происходят и между различными представителями биологических сообществ, между различными видами.

В общественной жизни, в свою очередь, конфликты происходят ежечасно не только между двумя индивидами, но и между большими группами людей, целыми классами и сословиями, и даже, как известно, между целыми государствами (Г.В. Ильина, 2017).

Рассмотрим различные психологические подходы к изучению феномена конфликта.

Психоаналитический подход стал известен обществу благодаря австрийскому ученому Зигмунду Фрейд, в его концепции конфликта акцент делается на его биопсихологической трактовке. У человека в состоянии внутриличностного конфликта происходит столкновение желаний, часть личности отстаивает определенные желания, другая отклоняет их.

Еще одним ярким представителем психоаналитического подхода является А.Д. Алферова. Она рассматривала конфликт, как успешную попытку избавления человека от личной ущербности при взаимодействии с внешней средой.

В дальнейшем американские психологи Э. Фромм, Г. Салливен и К. Хорни продолжили изучение конфликта. Они раздвинули границы его изучения и рассмотрели в нем социальный подтекст.

Э. Фромм выдвигает противоположную точку зрения на природу появления конфликтов. По его мнению, неспособность самореализации и ущемление каких-то личностных стремлений стоят у истоков большинства существующих конфликтов.

В начале 20 века понятие конфликта стало обращать на себя все больше внимания социальных психологов, они начали трактовать данное понятие совершенно по-другому.

У. Мак-Дуггал является ярким представителем социальной психологии. В своих работах он описывал конфликт, как явление, которое невозможно избежать. Это связано с такими явлениями, как человеческие чувства, в первую очередь, к которым можно отнести человеческие страхи. По мнению ученого все инстинкты передаются человеку по наследству, именно на этом основано такое явление, как постоянное повторение конфликтов.

К. Левин, являющийся представителем германо-американской психологии, исследовал проблемы групповой динамики, на основании этого исследования он создал современную концепцию динамической системы поведения индивидов. Основная мысль данного исследования заключается в том, что должно быть сохранено равновесие между индивидом и окружающей среды. Также К. Левин отмечал, что эмоциональное напряжение – это не единственный повод для разногласий, деструктивный стиль руководства также имеет огромное влияние на возникновение конфликтов.

Одним из самых эффективных способов разрешения конфликтных ситуаций является обращение к мотивационной сфере личности и системе взаимоотношений индивидов между собой.

На основании трудов З. Фрейда и К. Левина была разработана новая гипотеза конфликта, получившая

название фрустрационно-агрессивная теория конфликта Д. Долларда. Конфликт имеет бинарную структуру, состоящую из двух частей:

- агрессивность индивида;
- социальная фрустрация.

Согласно разработанной схеме возникновения конфликта, агрессия человека является итогом фрустрации.

Я. Морено считал, что межличностные конфликты – это прямое следствие того, в каком состоянии находятся эмоциональные отношения между людьми. Из этого можно сделать вывод, что решение конфликтов лежит в разделении людей на определенные группы. Основным признаком построения данных групп должны быть симпатии и антипатии людей друг к другу. Такое разделение способствует гармонизации внутриколлективных отношений.

Д. Мид и Т. Шибутани, являющиеся приверженцами символического интеракционизма, считали, что причина появления конфликта находится в процессе взаимодействия людей в социуме.

По мнению Ф. Хайдера, любой конфликт, возникающий между людьми появляется только в тех случаях, когда индивиды нарушают существующие условия баланса, которые значимы для других людей.



Все рассмотренные выше подходы к изучению конфликтов являются устойчивой основой, к которой ученые западной части мира обращаются постоянно (С.С. Петренко, 2016).

В отечественной психологии изучение конфликта происходило в три этапа. Первый этап продлился с начала 30-х годов и до середины 70-х годов прошлого века. Он характеризовался фрагментарностью и разрозненностью исследований в сфере психологии, а также прикладным характером.

Второй этап начался во второй половине 70-х годов. Именно в это время появляются работы ученых, которые характеризуются тем, что в них предпринимаются попытки некоего теоретического осмысления накопившегося материала во время проведения эмпирических исследований. Начинает формироваться понятийная схема психологического анализа конфликта.

С середины 80-х годов начинается активный процесс формирования целого ряда подходов для изучения конфликтных ситуаций: личностный, деятельностный, организационный. Также в это же время начинается активное изучение конфликтов в тех сферах деятельности, о которых есть уже какой-либо наработанный материал.

Третий этап изучения конфликтов в российской психологии начался в конце 90-х годов и существует в

настоящее время. Данный этап характеризуется выявлением новых свойств и характеристик конфликта, происходит постоянное углубление знаний о конфликте. Он трактуется как социальное явление.

Благодаря трудам Л.А. Петровской была разработана понятийная схема описания конфликта. Данная схема содержит четыре категории: структура и динамика конфликта, а также его типология и функции конфликта. В дальнейшем развитии психологической науки А.Я. Анцупов и Н.В. Гришина рассматривали конфликт, как целостное осознанное препятствие для достижения необходимых целей совместной деятельности, как бурную реакцию, которая основана на несовместимости личных качеств и несовместимости характеров индивидов, а также различия потребностей и культурных основ.

Л.М. Козырева считает, что конфликт – это явление в сфере коллективных и межличностных отношений, это яркое проявление борьбы, возникающей между людьми, активного столкновения разнообразных мнений и принципов, а также оценочных суждений индивидов относительно друг друга.

В работах Л.И. Божович, Б.С. Волкова, В.И. Илийчука, Л.С. Славиной конфликт определяется, как некий результат полученный во время внутренних и внешних

противоречий между человеком и средой, в которой он взаимодействует.

Из всех мнений ученых, представленных выше, можно подвести итог и охарактеризовать конфликт, как самый острый способ разрешения противоречий, возникающих во время взаимодействия индивидов. Он заключается в активном противодействии субъектов конфликта и зачастую сопровождается наличием отрицательных эмоций. Конфликтное взаимодействие всегда предполагает наличие между людьми некоего противостояния сторон.

Любое действие представляет собой сложный акт, также имеющий свое структурное строение. Для того чтобы преобразующая активность получила свое воплощение во внешнем поведении или мысли, необходимо потребностно-мотивационное основание. Поэтому в структурном описании конфликта следует рассматривать не только столкнувшиеся и изменяющиеся в столкновении действия, но и их противоречивые основания. Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов отмечают, что структурное описание конфликта предполагает определение тех действий, индивидуальных или совокупных, внешних или внутренних (мыслимых), которые образуют конфликт как действительность.

К структурным компонентам конфликта относят:

- 1) стороны (участники) конфликта;
- 2) условия конфликта;
- 3) предмет конфликта;
- 4) действия участников конфликта;
- 5) исход (результат) конфликта.

Участники конфликта обозначаются в терминах ролевых позиций, в рамках которых осуществляется их взаимодействие в данной ситуации («начальник — подчиненный», «муж — жена», «отцы и дети»). К участникам конфликта также следует отнести группы поддержки сторон («сила», помощники (отдельные индивиды, группы)), а также другие участники, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта.

Важными характеристиками сторон, с точки зрения возникновения и развития конфликта, являются интересы участников, преследуемые ими цели, их социокультурные и индивидуально-психологические особенности.

Условия конфликта, входящие в число его структурных характеристик, включают в себя условия его возникновения и условия его протекания. Это объективные особенности внешней ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта: технические, политические, социальные.

Предмет конфликта представляет собой объективно существующую или воображаемую проблему, лежащую в

основе конфликта (то, из-за чего возникает конфликт). Предметом конфликта может быть: конкретный объект, конкретная возможность, ценностное утверждение, соблюдение/ несоблюдение правил и т. д.

Взаимонаправленность и взаимообусловленность действий участников конфликта определяют их, как не только действия отдельных людей, сколько их взаимодействия.

Исход конфликта - результат, завершающая стадия развития конфликта, идеальный образ этого результата, имеющийся у участников конфликтного взаимодействия и в конечном счете определяющий его направленность.

Конфликт, вне зависимости от собственной природы возникновения, всегда выполняет ряд функций, основными из которых являются следующие:

1. Диалектическая функция. Суть данной функции находится в причинах возникновения конфликтных ситуаций.

2. Конструктивная функция. Данная функция характеризуется перенаправлением перенапряжения, возникающего во время конфликта, на деятельность, которая является полезной для индивида.

3. Деструктивная функция. Данная функция отвечает за появление негативной оценки отношений, мешающие решению проблемы.

Конфликт выполняет социальные функции, которые могут быть как положительными, так и отрицательными. Существующая социальная система полностью обуславливает существующее негативное и позитивное воздействие конфликта (А.А. Кравцова, 2013).

Положительные функции конфликта заключаются в следующем: конфликт способствует устранению всех видов противоречий, он очень ярко указывает на узкие места, нерешенные и актуальные вопросы, в некоторых случаях удается устранить ряд противоречий, которые лежат в основе конфликта (Д.А. Першикова, 2017):

1. Конфликт способствует глубокому осмыслению психологических особенностей людей, которые участвуют в нем;

2. Конфликт обращает внимание на сильные и ценные стороны человека, а не только показывает неприглядные качества человека;

3. Конфликт снимает с человека эмоциональную напряженность, а также позволяет снизить интенсивность отрицательных эмоций, которые получает человек;

4. В большинстве случаев конфликт является источником развития личности и межличностных отношений;

5. Конфликт улучшает качество деятельности индивида;

6. Во время конфликта оппоненты при отстаивании своей точки зрения повышают свой авторитет у окружающих;

7. Любые межличностные конфликты являются средством самоутверждения личности, формируют ее активную позицию во взаимодействии с социумом;

Рассмотрим негативные функции межличностных конфликтов (С.С. Петренко, 2016):

1. Конфликты оказывают негативное воздействие на психическое состояние его участников;

2. Конфликты, развивающиеся неблагоприятно, в основном всегда сопровождаются наличием физического или психологического насилия, итогом чего является травмированием оппонентов;

3. Конфликтная ситуация всегда характеризуется наличием стрессом. Если индивид постоянно участвует в конфликтах, то у него возрастает вероятность хронических нарушений функций желудочно-кишечного тракта, а также сердечно-сосудистых заболеваний;

4. Конфликты – это деструкция системы межличностных отношений;

5. Во время конфликтов формируется негативный образ другого оппонента;

6. Конфликты негативно отражаются на эффективности деятельности оппонентов;

7. При возникновении конфликтов всегда в социальном опыте закрепляются насильственные способы решения проблем;

8. Возникновение конфликтов негативно влияет на личностное развитие человека. Они очень сильно влияют на самооценку индивида, а также воздействуют на формирование у человека неверия в существование справедливости.

Современная научная литература содержит огромное множество классификаций конфликтных ситуаций, которые различны между собой. Рассмотрим существующие конфликты.

Межличностные конфликты являются самым распространенным явлением. Исследованием данных конфликтов занимается большое количество ученых-психологов, на эти конфликты направлено внимание всей мировой общественности. Н.И. Гуткина считает, что межличностные конфликты имеют внутриличностное происхождение. Они зависят от психологических факторов человека, которые лежат внутри его. Человеку зачастую кажутся несовместимыми между собой различные потребности, ценности и мотивы, а, соответственно, и его желания, и чувства.

Межгрупповые конфликты характеризуются тем, что в них участвуют целые группы людей, которые состоят из



одного подразделения или объединения людей из различных структур общества.

Конфликт «индивид-группа» состоит в том, что человек может противостоять целой группе людей, имея отличное от них мнение на определенную проблему. В данном виде конфликтов можно найти множество аналогий между индивидом и группой людей. Связано это с тем, что группа обладает определенным набором представлений, установленными нормами поведения, системами прогноза и ожиданий. Помимо этого, группа людей обладает целым рядом целей, которые они ставят перед собой для достижения. Очень важно учитывать специфику группы, так как в конфликте является всегда очень сильным противником (И.Ю. Кулагина, 2016).

Р. Дарендорф в своих работах предложил наиболее широкую классификацию. Данная классификация зависит от источников возникновения конфликтов, от последствий для социальной среды, масштаба, форм борьбы, методов решения конфликтов, а также их особенностей и условий происхождения отношения субъектов к конфликту, используемые оппонентами тактики поведения во время конфликта.

Развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и

личностных. Эти группы носят субъективный и объективный характер появления.

В.П. Шейнов показал, что существует два типа конфликтов по механизму возникновения – случайные и неслучайные.

Случайные конфликты являются преобладающими, и занимают 80 % в удельной массе инцидентов. Для случайных конфликтов характерна полная неожиданность, внезапность происходящего события, в котором все участники оказываются в проигрыше из-за спонтанного характера действий.

Случайные конфликты возникают из-за неудачного слова, непродуманного действия, неправильного восприятия угрозы там, где ее нет и т.п.

Основную роль в возникновении случайных конфликтов играют конфликтогены и закон их эскалации.

Конфликтогены – это слова, действия (или бездействия), приводящие к конфликту. К ним относят: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма, нарушение правил, неблагоприятное стечение обстоятельств. Закон эскалации конфликтогенов заключается в произвольном усилении каждого последующего конфликтогена в межличностном взаимодействии.

Неслучайные конфликты характеризуются наличием значимых противоречий между сторонами конфликта. Взаимодействие сторон происходит по схеме:

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Неслучайные конфликты не являются неожиданными хотя бы для одной из сторон (инициатор конфликта), ее осознаваемая цель – изменить положение в собственных интересах, поэтому в данных конфликтах одной из сторон удастся стать победителем.

Таким образом, конфликт невозможно охарактеризовать однозначно, как негативное или позитивное социальное явление. Если рассмотреть конфликт, как систему, то можно выделить его отрицательные и положительные функции. Конфликт – это и источник саморазвития личности, но при этом он же может и негативно сказываться на дальнейшем развитии личности. Конфликты занимают важнейшее место в жизни общества, но при этом они требуют контроля извне, чтобы не был причинен вред обществу.

## **II. ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ**

В педагогике и психологии конфликты исследуются на разных возрастных этапах социализации личности (В.И. Андреев):

- в дошкольном возрасте (А. А. Рояк, Т. И. Юферова и др.);
- в школьном возрасте (В. М. Афонькова, Л. С. Славина и др.);
- в подростковый период (Т. В. Драгунова, Е. В. Первышева и др.);
- в молодежных, студенческих группах (В. М. Басова, А. И. Шкиль).

### **2.1 Особенности поведения в конфликте в дошкольном возрасте**

В дошкольном возрасте (от 3 до 6-7 лет) общение и межличностные отношения детей проходят достаточно сложный путь возрастного развития, в котором можно выделить три основных этапа:

1. Для детей младшего дошкольного возраста характерна эмоционально-практическая форма общения. Каждый участник такого эмоционально-практического

общения озабочен прежде всего тем, чтобы привлечь внимание к себе и получить эмоциональный отклик партнера. Эмоционально-практическое общение крайне ситуативно – как по своему содержанию, так и по средствам осуществления. Оно целиком зависит от конкретной обстановки, в которой происходит взаимодействие, и от практических действий партнера. На данном этапе общение детей еще не связано с их предметными действиями и отдалено от них.

Для младших дошкольников наиболее характерным является индифферентно-доброжелательное отношение к другому ребенку. Трехлетние дети безразличны к действиям сверстника и к его оценке со стороны взрослого. В то же время они, как правило, легко решают проблемные ситуации в пользу других: уступают очередь в игре, отдают свои предметы. Все это может свидетельствовать о том, что сверстник еще не играет существенной роли в жизни ребенка. В то же время его присутствие повышает общую эмоциональность и активность ребенка. Об этом говорит стремление детей к эмоционально-практическому взаимодействию, подражание движениям сверстника. Ребенок, «смотрясь в сверстника», как бы объективирует себя и выделяет в самом себе конкретные свойства. Но эта общность имеет чисто внешний, процессуальный и ситуативный характер.

2. Следующая форма общения – ситуативно-деловая. Она складывается примерно к четырем годам и остается наиболее типичной до шестилетнего возраста. После четырех лет у детей, в особенности у тех, кто посещает детский сад, сверстник по своей привлекательности начинает обгонять взрослого и занимать все большее место в их жизни. Этот возраст является расцветом ролевой игры. В это время сюжетно-ролевая игра становится коллективной – дети предпочитают играть вместе, а не в одиночку. Общение в ролевой игре разворачивается как бы на двух уровнях: на уровне ролевых взаимоотношений и на уровне реальных, т.е. существующих за пределами разыгрываемого сюжета. Главным содержанием общения детей в середине дошкольного возраста становится деловое сотрудничество (Е.О. Смирнова, 2004).

В середине дошкольного возраста (4-5 лет) происходит решительный перелом в отношении к сверстнику. В средней группе резко возрастает эмоциональная вовлеченность в действия другого ребенка. Реакции детей на оценку взрослого также становятся более острыми и эмоциональными. Успехи сверстников могут вызвать огорчение детей, а их неудачи вызывают нескрываемую радость. В этом возрасте значительно возрастает число детских конфликтов, возникают такие явления, как зависть, ревность, обида на сверстника. Все

это позволяет говорить о глубокой качественной перестройке отношения ребенка к сверстнику, суть которой заключается в том, что дошкольник начинает относиться к самому себе через другого ребенка. В этом отношении другой ребенок становится предметом постоянного сравнения с собой. Это сравнение направлено не на обнаружение общности, а на противопоставление себя и другого, что отражает прежде всего изменения в самосознании ребенка. К старшему дошкольному возрасту отношение к сверстнику снова существенно меняется.

3. В конце дошкольного возраста у многих (но не у всех) детей складывается новая форма общения, которая была названа внеситуативно-деловой. К 6-7 годам значительно возрастает число внеситуативных контактов. Однако, несмотря на эту возрастающую тенденцию к внеситуативности, общение детей в этом возрасте происходит, как и в предыдущем, на фоне общего дела, т.е. общей игры или продуктивной деятельности. Но сама игра и форма ее осуществления к концу дошкольного возраста меняются: все больше контактов детей осуществляется на уровне реальных отношений и все меньше – на уровне ролевых. Конкурентное, соревновательное начало сохраняется в общении детей. Однако, наряду с этим между старшими дошкольниками появляется умение видеть в партнере не только его ситуативные проявления,

но и некоторые внеситуативные, психологические аспекты его существования – желания, предпочтения, настроения. К концу дошкольного возраста возникают устойчивые избирательные привязанности между детьми, появляются первые ростки дружбы.

К 6 годам значительно возрастает количество просоциальных действий, а также эмоциональная вовлеченность в деятельность и переживания сверстника. В большинстве случаев старшие дошкольники внимательно наблюдают за действиями сверстника и эмоционально включены в них. К 6 годам у многих детей возникает непосредственное и бескорыстное желание помочь сверстнику, подарить или уступить ему. Злорадство, зависть, конкурентность проявляются реже и не так остро, как в пятилетнем возрасте. Многие дети уже способны сопереживать как успехам, так и неудачам ровесника. Безоценочная эмоциональная вовлеченность в его действия может свидетельствовать о том, что ровесник становится для ребенка не только средством самоутверждения и предметом сравнения с собой, не только предпочитаемым партнером по общению и совместной деятельности, но и самоценной личностью, важной и интересной, независимо от своих достижений и своих предметов. Это дает основание говорить, что к концу



дошкольного возраста возникает личностное начало в отношении детей к себе и к другому (Ю.А. Володина,2019).

Широко известно, что существуют значительные индивидуальные различия в отношении ребенка к сверстникам, которые во многом определяют его самочувствие, положение среди других и в конечном счете особенности становления личности. Наибольшую тревогу вызывают проблемные формы межличностных отношений.

Среди наиболее типичных для дошкольников вариантов конфликтных отношений ребенка к сверстникам: повышенная агрессивность, обидчивость, застенчивость и демонстративность.

Работа педагога по профилактике и предотвращению конфликтных ситуаций предполагает переориентацию поведения ребенка, замену негативных эмоций на позитивные.

Это необходимо делать не запретом, окриком или замечанием, а с помощью позитивных сообщений. Всем известно, что агрессия всегда рождает ответную агрессию, поэтому речь и поведение педагога должны быть спокойными и нести нейтральные или позитивные эмоции. Позитивное сообщение, способное изменить поведение ребенка, должно включать такие компоненты: описание произведенного им действия; описание возможного или

(неизбежного) результата этого действия; предложение альтернативного варианта поведения. Очень важно, чтобы в структуру подобного сообщения входили все три составляющих. Не стоит ограничиваться одним объяснением о запрещении какого-либо действия, а предложить детям правильный вариант поведения в данной ситуации.

Н.В. Гришина анализируя вопрос формирования навыков конструктивного поведения в конфликтах отмечает целесообразность реализации данного вида деятельности с младшего дошкольного возраста субъектов образовательных отношений, что может включать следующие направления работы:

- развитие навыков сотрудничества в условиях игры, рисования и других видах коллективной деятельности;
- формирование навыков слушания;
- творческое разрешение конфликтов в условиях ролевой игры, написания сказок, рисования комиксов и т.д.

Работу по формированию у детей социально-коммуникативных навыков следует строить в тесном контакте с родителями. Можно использовать традиционные формы работы: родительские собрания, консультации, проблемные папки, буклеты, памятки. Из

современных методов предлагаются: педагогическая мастерская, круглый стол (обмен опытом), семинар-практикум, вечер вопросов и ответов (Е.А. Букреева, 2019).

## **2.2 Особенности поведения в конфликте у младших школьников**

Одной из главных причин возникновения конфликтов в 1-м - 4-м классах является проблема адаптации младших школьников к новой для них среде и формирование у них навыков учебной деятельности. При поступлении в школу на ребенка влияет комплекс факторов: классный коллектив, личность педагога, изменение режима, непривычно длительное ограничение двигательной активности, появление новых, не всегда привлекательных обязанностей. Организм приспосабливается к этим факторам, мобилизуя для этого систему адаптивных реакций.

Причиной конфликта может стать возникшее недопонимание между взрослым и ребенком из-за недостаточной в этом возрасте регуляции ребенком собственного поведения, а взрослыми эти действия ребенка расцениваются как хулиганские. М.М. Рыбакова отмечает, что у детей этого возраста часто возникают

конфликты поступков, в основе которых лежит потребность в игре (М.С. Никоненко, 2008).

Причины конфликтов и обид среди младших школьников примерно такие же, как и в детском саду. К ним лишь добавляются те, что в силу возраста и умений недоступны дошколятам, например, текстовые оскорбления через социальные сети Интернет или телефонные смс. Бояться конфликтов в школьной среде не надо, в любом случае они неизбежны, а вот подготовить ребенка необходимо. Кто-то из сверстников будет испытывать к вашему сыну или вашей дочке неприязнь, кто-то останется равнодушным. Ваша задача — объяснить ребенку, что все люди разные и что они испытывают разные чувства, в том числе, и к нему. Рассказывать лучше на примерах из жизни самого ребенка, вспоминать случаи: «Помнишь, тебе было неприятно играть с Сашей? А Миша не хотел дружить с тобой?». Проблемы общения между школьниками порой усиливаются. Одноклассники могут не соглашаться друг с другом, спорить до обидных слов. Кто-то будет мешать на уроках остальным ученикам или на переменах носиться и толкать всех подряд. А кто-то рассердится, что получил оценку ниже, чем сосед по парте, и начнет обидно дразнить и обзывать ничего не подозревающего «отличника». Причиной школьных конфликтов могут послужить даже разные вкусы: одному

ребенку нравятся журналы с Машей и медведем, а другому — с феями или машинками, кораблями. Но это ведь не причина менять свои вкусы и увлечения или кулаками защищать свою точку зрения. Чтобы избежать конфликтов, уже в младшем школьном возрасте нужно уметь отстаивать свое мнение и противостоять тем, кому это не нравится, надо быть сильной личностью, таких ребят стараются не задевать и не притеснять.

Межличностный конфликт может проявляться как негативная (дезорганизация общества проявления остроты отношений, проявление психологического климата в коллективе или обществе и других), так и положительную окраску (позволяет выявить противоречия и проблемы; может выступить в качестве механизма для выявления напряжения и других). Межличностные конфликты, причины их появления, характер протекания оцениваются возрастным периодом, склонны к личностям и группам, в которых они взаимодействуют.

К младшему школьному возрасту возрастает воздействие (при использовании другого сверстника) и эмоциональная отзывчивость и выполнение действий с другом. Межличностный детский конфликт - это процесс, в котором поиск возможности помешать другому ребенку достичь цели, выбрать какую-либо роль в игровой ситуации или присвоить себе игрушку. Причинами

возникновения межличностного конфликта у детей младшего школьного возраста могут быть возможные: противоречия между внутренней позицией, потребностью в признании и восприятием окружающих; несоответствие уровня притязаний и обнаружение способностей (Т.Н. Мосина, 2018).

Одной из важнейших задач педагога является формирование у детей умения строить взаимоотношения в процессе взаимодействия с окружающими на основе сотрудничества и взаимопонимания, готовности принять других людей, их взгляды, привычки такими, какие они есть. Важно обучать детей навыкам общения и в случае необходимости корректировать их поведение, иначе у ребенка могут закрепиться такие формы поведения, которые станут помехой в его отношениях с окружающими и окажутся деструктивными для его собственного развития.

Для предотвращения конфликтных ситуаций в классе, классный руководитель и родители тесно работают, способствуя формированию сплоченности и благоприятной атмосферы в классе. Разрешение конфликта - это процесс поиска взаимовыгодного пути решения проблемы, имеющего одинаковую значимость для всех участников, и на основе этого улучшение их отношений. Классный руководитель вместе с детьми

выстраивает правила разрешения конфликта, а также записывает их на доске. Для анализа конкретных ситуаций организуется работа с группой. Классный руководитель, разделив детей на команды, предлагает обсудить ситуацию в течение 5-10 минут в соответствии с освоенными правилами и предложить варианты возможного способа разрешения споров, предложить конфликтующим сторонам найти эффективное решение, иначе данная ситуация сохранится и в ближайшее время может возникнуть новый конфликт (А.К. Акишева, А.Т. Кашенова, 2021).

### **2.3. Особенности поведения в конфликте у подростков**

Развитие психики подростков очень тесно взаимосвязано с физиологическими особенностями возраста. Младший подростковый период очень бурный при сравнении его с младшим школьным возрастом. В это время происходит самоутверждение ребенка среди сверстников, это период протеста и бунта против старшего поколения, возраст формирования и развития сильнейших эмоций и переживаний. Взросление ребенка в данный период продвигается с большой скоростью, особенно ярко это выражено изменениями в формировании личности.

Главной характеристикой подростка является личностная нестабильность.

Они с большим интересом включаются в жизнь общества, но одновременно с этим склонны к одиночеству. Подростки постоянно колеблются между слепым и полным подчинением избранному лидеру и личным бунтом против любой власти (М.Н. Терещенко, 2018).

Устойчивый характер в подростковом возрасте принимают такие явления, как повышенная тревожность, жестокость к окружающим, она складывается в процессе стихийно-группового общения подростков. Общение подростков, да и в общем вся система отношений подростков, в том числе и те, которые построены на основании жестоких законов подростковых асоциальных групп, не являются результатом какой-либо генетической предрасположенности, они выступают определенной ситуацией замещения при неприятии подростка в мир взрослых взаимоотношений. Это является определенной ситуацией некоего совместного переживания подростками непонятности их взрослыми.

Зачастую взрослые не учитывают особенностей личностного становления подростков при построении отношений с ними, такая тенденция приводит к возникновению конфликтов с подростками, у которых в этом возрасте формируется потребность в



самостоятельности и самореализации, избавлении их от опеки родителями. Подростки критически осмысливают себя и окружающих, протестуют против ханжества взрослых, мнимой праведности и лживости поступков. Младшему подростку не хватает понимания со стороны взрослых, он ждет большой степени доверия со стороны взрослого мира. Подросток активно стремится играть отведенную им роль в социуме среди взрослых. Во взрослом мире очень прочно утвердилась позиция, согласно которой подросток – это ребенок, который обязан слушаться целиком и полностью взрослых. Такая позиция очень сильно препятствует развитию социальной активности подростка. Именно поэтому между детьми и взрослыми возникает некая преграда, для преодоления которой подростки зачастую прибегают к конфликтным формам поведения. В этом возрасте у детей возникают ситуации, нарушающие стабильный ход личностного становления, который складывается в связи с противоречивостью и сложностями особенностей растущего организма, создавая при этом объективные предпосылки для появления конфликтов (В.С. Мухина, 2009).

Каждый подросток стремится найти и занять новую позицию в социуме, которая будет полностью соответствовать его новым целям, способностям и

возможностям. В данный период для ребенка очень важно, даже просто жизненно необходимо одобрение и социальное признание со стороны взрослых и сверстников. Именно эти факторы могут обеспечить подростку переживание чувства собственной ценности. Источники появления конфликтности у подростков во многом зависят от семьи подростка, они кроются в отношениях его и родителей (ссоры, скандалы и т.д.) (Ж.Р. Муртазалиева, 2016).

Межличностные конфликты в подростковом возрасте имеют ряд особенностей. Специфичны причины их возникновения, динамика и возможности педагогической коррекции. Анализ наиболее частых причин подростковых конфликтов [2, с. 49-51] демонстрирует следующее:

- высокая частота конфликтных взаимодействий в подростковом возрасте обусловлена физиологическими, психологическими и социокультурными особенностями данного периода онтогенеза;

- особую социальную значимость приобретает физиологическая зрелость, которая выступает одним из факторов социализации подростка, формирует самооценку личности, что обуславливает ее влияние на поведение школьника в ситуации конфликта;

- активная индивидуализация, происходящая в процессе социализации, обуславливает возникновение множественных конфликтов в подростковом возрасте; с

другой стороны, все возрастающая значимость интеграции в группу создает основу для их урегулирования, в силу чего период отрочества благоприятен для становления конфликтологической компетентности;

- в подростковой среде особенно ценится сформированность самостоятельности: наличие этого качества в структуре личности является признаком взрослости; подростки с более высоким уровнем воспитанности самостоятельности имеют более высокий социометрический статус в группе;

- в основе межличностных и групповых столкновений часто лежит расхождение представлений подростков о том, что означает «быть взрослым и самостоятельным» (Г.Е. Григорьева, 2014).

Кроме межличностного на развитие личности подростка оказывает большое влияние внутриличностный конфликт, который, безусловно, тесно связан с первым: причиной внутриличностного конфликта может стать межличностный, а межличностного - внутриличностный.

В подростковом возрасте расхождение между внешним и внутренним становится глобальным: собственное Я, каким его воспринимает и осознает тринадцатилетний человек, и весь остальной мир разъединены бездной, которую, как ему кажется, никак и никогда не преодолеть. Все содержание психической

жизни становится для подростка объектом осмысления, обобщения, внутренний мир - реальностью, которая затмевает настоящую действительность.

Подростковый возраст характерен излишней конфликтностью во всех сферах. Но конфликт является неотъемлемой частью становления личности. Без конфликта личность невозможна, поскольку в конфликте происходит воспитание и развитие личности, дающее огромный скачок в случае разрешения конфликтной ситуации. Конфликт невозможно представить без конфликтных отношений: именно через конфликтные отношения происходит взаимодействие в конфликте. Подросток учится разрешать конфликтные ситуации на практике, и ему нужно ненавязчиво помочь в этом с максимально возможным позитивным результатом (Е.Е. Рогова, 2015).

Ученые и психологи указывают на очень высокий уровень вариативности прохождения подросткового кризиса, а также на его полную зависимость от окружающих факторов. К таким факторам окружающей среды можно отнести психолого-педагогическое сопровождение подростков, микроклимат в семье, отношение с родителями, характер идентификации личности подростка, отношения с учителями и сверстниками. Наличие данных факторов обуславливают и

актуальность изучения существующего уровня конфликтности подростков, а также разработки групповых и индивидуальных мер по снижению уровня агрессивности и конфликтности детей младшего подросткового возраста.

Основными типами конфликтного поведения младших подростков являются конфликты учителя и ученика, родителя и ребенка, подростка и сверстников, группы и подростка, между различными группами, а также внутриличностный конфликт.

В силу сложности возраста конфликтность становится постоянным спутником подростков, а, следовательно, важно через разрешение конфликтной ситуации повлиять на ребенка, мотивировать его пересмотреть собственные взгляды на себя, других, мир в целом, привести его поведение к социальной норме.

#### **2.4 Особенности поведения в конфликте в молодежных, студенческих группах**

Юношеский возраст – это возраст, определяющий границу детства и взрослости с радикальными переменами социальных ролей, изменением статуса в студенческом и педагогическом коллективах. Из общего фонда психологических, педагогических характеристик этого

возраста для подхода к теме конфликтов определенное значение имеют известные противоречия:

- предъявление к взрослым завышенных требований при снисходительном отношении к собственному их несоблюдению;

- сосуществование в поступках и сознании юношей принципиальности в большом и беспринципности в малом;

- эмоционально завышенное переживание личных неудач, гипертрофируемых в горе, несчастье, толкающих студентов к необдуманным поступкам;

- весьма распространенным фактором нарушения равновесия в отношениях студентов колледжа с преподавателями выступает противоречие требованиям старших, отстаивание своей точки зрения, протест против навязываемой педагогической воли;

- протест вызывает также навязывание педагогами в лидеры своего любимца, принудительное вовлечение в кружок по своему предмету;

- для юношества весьма характерной чертой являются групповые выступления — протесты, часто возникающие как следствие ответа на различные запреты со стороны преподавателя: высказывать свою оценку литературным персонажам; спорить с преподавателем по поводу содержания материала предмета; протестовать против

неинтересного преподавания; указывать на ошибки преподавателя в содержании и методике своего предмета.

Конфликты юности представлены следующими конфликтами:

1. Ценностно-смысловые конфликты. Ценностно-смысловой конфликт - это внутриличностное противоречие между стремлением реализовать определённую личностную ценность и дефицитом у человека реальных возможностей сделать это. Что самое важное: семья или карьера? Что главное в моей жизни? Чего я хочу достичь? На что я могу претендовать в этой жизни? Эти вопросы как раз и инициируют новый уровень смыслообразования, а в случае, если личностный смысл при этом не рефлексивируется, это порождает ценностно-смысловые конфликты.

2. Морально-нравственные конфликты. Современная социально-психологическая ситуация не имеет единственного и однозначного мировоззренческого ориентира, что побуждает юношей и девушек самостоятельно думать и принимать решения.

3. Деятельностные конфликты, которые связаны с профессиональным самоопределением и формированием профессиональной идентичности. Кризис идентичности является нормой для юношеского периода и необходим для нормального взросления личности. Перед юношей встает

задача объединить все, что он знает о себе, своих различных социальных ролях, в единое целое, связать его с прошлым и спроецировать в будущее (О.П. Мачехина, 2014).

Микроконфликты типа «преподаватель — студент» возникают по поводу пропусков занятий; обмана педагогов в форме мошенничества, симуляции; искажения имен преподавателей и пародирования некоторых особенностей их поведения; нарушения дисциплины на уроке; плохого выполнения домашних заданий; нездоровых отношений между студентами.

Причиной конфликта со студентами являются две группы аномалий со стороны преподавателей.

1. Ошибки в дидактическом процессе, технологии воспитательной работы: научная узость и отсутствие эрудиции в преподаваемом предмете; слабое объяснение темы; излишняя теоретизация материала; отсутствие образной основы представляемых понятий и иллюстраций их связи с практической действительностью; несоответствие уровня сложности предлагаемого студентам материала уровню их восприятия, сформированности мышления, наличному уровню знаний студентов; драматизирование подсажек студентов друг другу; использование детских методов установления дисциплины на занятии; резкий контраст и отсутствие



преемственности между школьными формами и методами обучения и формами и методами обучения.

2. Конфликтогенное поведение преподавателя: проявление бестактности по отношению к студентам; вспышки гнева по пустякам; решение по факту без предварительного желания разобраться в его существе; крикливость, преследование студентов по мелочам; дискриминация по разным основаниям; разделение студентов по их симпатиям.

Одной из существенных причин проявления конфликтности со стороны студентов являются стрессоры. В качестве основных надо рассматривать, во-первых, предпосылки-аномалии в межличностных отношениях студентов: ссоры между студентами; холодные, неприязненные отношения с сокурсниками; совместное проживание с неприятными людьми в общежитии; отсутствие взаимопонимания с родными и близкими; потерю дружбы и любви любимого человека; сложности вхождения в коллектив на старте обучения; неприязнь к студентам-подлизам; упреки родителей; во-вторых, стрессовые состояния организма, доминирующими среди которых являются страх, волнение, усталость, раздражительность, напряжение (В. И. Журавлев).

### **III. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

Профилактика (превенция, предотвращение) конфликта характеризуется как элемент управления конфликтом и обозначает воздействие на ситуацию противоборства как на латентной стадии противостояния в целях ликвидации источников возникновения противоречий, так и в основной, для их смягчения, локализации, пресечения и др.

Н.В. Гришина анализируя вопрос формирования навыков конструктивного поведения в конфликтах отмечает целесообразность реализации данного вида деятельности с младшего дошкольного возраста субъектов образовательных отношений, что может включать следующие направления работы:

- развитие навыков сотрудничества в условиях игры, рисования и других видах коллективной деятельности;
- формирование навыков слушания;
- творческое разрешение конфликтов в условиях ролевой игры, написания сказок, рисования комиксов и т.д.
- разделение чувств;
- ведение дневника конфликтов;

- развитие навыков коммуникации.

Коммуникативные навыки представляют собой совокупность способностей человека, обеспечивающих эффективное взаимодействие его с другими людьми. Эффективное общение сводится к двум основным положениям: умение правильно понять собеседника, то есть верно объяснить для себя сказанное им, и умение правильно передать информацию, то есть высказать именно ту мысль, которая была запланирована.

Коммуникативные навыки являются необходимостью для человека, живущего в социуме, поскольку ему приходится взаимодействовать с большим количеством людей, решая задачи из разных сфер жизни: от похода в магазин за продуктами до сложнейших переговоров делового характера. Также коммуникативные навыки отвечают за успешность выполнения поставленной задачи (Т.И. Куликова, К.С. Шалагинова [7]).

Низкая коммуникативная компетентность приводит к межличностным конфликтам и появлению у ребенка или взрослого чувства отчужденности, замкнутости, ненужности, поэтому развитие коммуникативных навыков важно с самого раннего детства человека.

Коммуникативные навыки составляют особый поведенческий комплекс, позволяющий:

- устанавливать контакты;

- интересовывать собеседника;
- поддерживать общение;
- сохранять отношения;
- аргументировать свои мысли;
- отстаивать свои интересы;
- разрешать конфликты;
- пользоваться невербальными средствами общения;
- защищаться от манипуляций;
- понимать окружающих, мотивы их действий и реакции.

Э.В. Лидская, анализируя коммуникативные способности субъектов образовательных отношений, пришла к заключению, что независимо от разных точек зрения, коммуникативные способности рассматриваются как совокупность субъектных качеств, обеспечивающих готовность к диалогическим, субъект-субъектным формам общения в совместных действиях с заданным распределением ролей. Подчеркивая субъект-субъектный характер коммуникативных взаимодействий, исследователи уделяют недостаточное внимание тому, что в некоторых ситуациях общения субъект вынужден подчиняться коммуникативному воздействию со стороны других людей, т.е. занимать объектную позицию (в учебе, в семье, в социальных сетях).

От теоретическо-методологического описания проблемы перейдем к прикладным аспектам профилактики конфликтов субъектов образовательной среды.

### **3.1 Профилактика конфликтов у дошкольников**

Практически реализовать готовность дошкольников к позитивному решению конфликта позволяют следующие формы развития навыков конструктивного общения.

1. Анализ конфликтных ситуаций в сказках, рассказах, мультфильмах. Здесь воспитателем может быть использован определенный алгоритм, который включает систему вопросов, направленных на осознание ребенком смысла и содержания ситуаций, вызывающих интерес к мотивам поведения и внутренним переживаниям героев при разрешении конфликта:

- предполагает описание жизни участников конфликта (начало сказки «Жили-были...»);

- описание мотивов поведения каждого из участников ссоры («Хотели, думали...»);

- особенности взаимодействия героев сказки («Сделали, поступили...»);

- описание чувств и переживаний («Чувствовали...»);

- способ разрешения конфликта («Разрешили...»).

2. Обсуждение реальных конфликтных ситуаций, заключающееся в активном реагировании на них педагога. Воспитатель ориентирует свои действия на мотивы конфликта, анализирует соответствующие эмоциональные переживания детей, не наказывает провинившегося, а апеллирует к его совести. Такое поведение взрослого в конфликте показывает детям мирные способы его разрешения, развивает их умения анализировать ситуацию, мотивировать выбор решения.

3. Включение ребенка в значимую для него ситуацию совместной практической деятельности, в которой воспроизводится система конструктивного разрешения конфликта. Все значимые личностные качества ребенка, способствующие положительным контактам между детьми, развиваются в совместной деятельности. Воспитатель намеренно включает в эту деятельность миролюбивого ребенка и конфликтного ребенка, чтобы у последнего была возможность активно усвоить определенные нормы позитивного поведения. Параллельно с организацией перечисленных выше форм работы воспитатель формирует у детей так называемое чувство миролюбия.

Если в группе произошла ссора или драка, можно в кругу разобрать эту ситуацию, пригласив в гости, любимых известных детям литературных героев, например

Незнайку и Пончика. На глазах у ребят гости разыгрывают ссору, похожую на ту, которая произошла в группе, а затем просят детей помирить их. Дети предлагают различные способы выхода из конфликта. Можно разделить героев и ребят на две группы, одна из которых говорит от имени Незнайки, другая — от имени Пончика. Можно дать возможность детям самим выбрать, на чью позицию им хотелось бы встать и чьи интересы защищать. Какая бы конкретная форма проведения ролевой игры ни была выбрана, важно, что в конечном итоге дети приобретут умение вставать на позицию другого человека, распознавать его чувства и переживания, научатся тому, как вести себя в сложных жизненных ситуациях. Общее обсуждение проблемы будет способствовать сплочению детского коллектива и установлению благоприятного психологического климата в группе.

Во время подобных обсуждений можно разыграть и другие ситуации, которые чаще всего вызывают конфликты в коллективе: как реагировать, если товарищ не отдает нужную тебе игрушку, что делать, если тебя дразнят; как поступить, если тебя толкнули и ты упал, и др. Целеустремленная и терпеливая работа в этом направлении поможет ребенку с большим пониманием относиться к чувствам других и научиться самому адекватно относиться к происходящему.

Кроме того, можно предложить детям организовать театр, попросить их разыграть определенные ситуации, например, «Как Мальвина поссорилась с Буратино». Однако, прежде чем показать какую-либо сценку, дети должны обсудить, почему герои сказки повели себя тем или иным образом. Необходимо, чтобы они попытались поставить себя на место сказочных персонажей и ответить на вопросы: «Что чувствовал Буратино, когда Мальвина посадила его в чулан?», «Что чувствовала Мальвина, когда ей пришлось наказать Буратино?» — и др.

Подобные беседы помогут детям осознать, как важно побыть на месте соперника или обидчика, чтобы понять, почему он поступил именно так, а не иначе.

Далее приводим игры, которые можно использовать с целью профилактики конфликтов у дошкольников.

### **Два барана**

Цель: снять невербальную агрессию, предоставить ребенку возможность «легальным образом» выплеснуть гнев, снять излишнее эмоциональное и мышечное напряжение направить энергию детей в нужное русло.

Ход игры: воспитатель разбивает детей на пары и читает текст: «Рано-рано два барана повстречались на мосту». Участники игры, широко расставив ноги, склонив вперед туловище, упираются ладонями и лбами друг в



друга. Задача — противостоять друг другу, не сдвигаясь с места, как можно дольше. Можно издавать звуки «Бе-е-е».

Необходимо соблюдать «технику безопасности», внимательно следить, чтобы «бараны» не расшибли себе лбы.

### **Тух-тиби-дух**

Цель: снятие негативных настроений и восстановление сил.

Ход игры: я сообщу вам по секрету особое слово. Это волшебное заклинание против плохого настроения, против обид и разочарований. Чтобы оно подействовало по-настоящему, не обходимо сделать следующее. Сейчас вы начнете ходить по комнате, ни с кем не разговаривая. Как только вам захочется поговорить, остановитесь напротив одного из игроков, посмотрите ему в глаза и трижды, сердито-пресердито произнесите волшебное слово: «Тух-тиби-дух продолжайте ходить по комнате. Время от времени останавливайтесь перед кем-либо и снова сердито-пресердито произносите это волшебное слово.

Чтобы волшебное слово подействовало, необходимо говорить его не в пустоту, а глядя в глаза человека, перед вами.

В этой игре заложен комичный парадокс. Хотя дети должны произносить слово «Тух-тиби-дух» сердито, через некоторое время они не могут не смеяться.

## **Человек среди людей**

Цель: обучение восприятию ребёнком окружающего мира, людей и себя с любовью.

Ход игры: «Однажды во дворе дома пятилетняя девочка подошла к незнакомому человеку и заговорила с ним просто и торжественно: «Здравствуйте, меня зовут Наташа. А вас?». Мужчина ответил. «У вас найдётся две минуты, чтобы поболтать со мной? – сказала она. «Конечно». – «расскажу вам одну историю». (Жила была очень красивая кукла, все её любили, а она любила гулять, и однажды, когда отошла она от мамы, на неё наступила чья-то тяжёлая, злая нога. Кукла закричала от боли и потеряла сознание. А когда очнулась, поняла, что она стала калекой)».

*Вопросы:* Почему девочка обратилась к незнакомому мужчине? (подвести дошкольников к пониманию, что самое главное в общении – это доверие тому, с кем общаешься).

*Условия игры:* У тебя плохое настроение, тебе кто-то не нравится, а этот кто-то хочет сидеть только с тобой. Как ты себя поведёшь, что скажешь, каким тоном?

## **Ссора**

Цель: учить детей анализировать поступки, находить причину конфликта, дифференцировать

противоположные эмоциональные переживания:  
дружелюбие и враждебность.

Ход игры: для игры необходима «волшебная тарелочка» и картинка с изображением двух девочек.

Воспитатель (обращает внимание детей на «волшебную тарелочку», на дне которой лежит картинка с изображением двух девочек). Дети, я хочу вас познакомить с двумя подругами: Олей и Леной. Но посмотрите на выражение их лиц! Как вы думаете, что случилось?

Поссорились.

Мы поссорились с подругой

И уселись по углам.

Очень скучно друг без друга!

Помириться нужно нам.

Я ее не обижала —

Только мишку подержала,

Только с мишкой убежала

И сказала: «Не отдам!»

(А. Кузнецова)

*Вопросы для обсуждения:*

— Подумайте и скажите: из-за чего поссорились девочки? (Из-за игрушки);

— А вы когда-нибудь ссорились со своими друзьями?  
Из-за чего?

— А что чувствуют те, кто ссорится?

— А можно обойтись без ссор?

— Подумайте, как девочки могут помириться?

Выслушав ответы, воспитатель предлагает один из способов примирения — автор так закончил эту историю:

Дам ей мишку, извинюсь, Дам ей мячик, дам трамвай  
И скажу: «Играть давай!»

(А. Кузнецова)

Воспитатель акцентирует внимание на том, что виновник ссоры должен уметь признать свою вину.

### **Примирение**

Цель: учить детей ненасильственному способу решения конфликтной ситуации.

Ход игры: в жизни часто люди пытаются решить свои проблемы по принципу «око за око, глаз за глаз». Когда кто-то нас обижает, мы отвечаем еще более сильной обидой. Если кто-нибудь нам угрожает, мы тоже реагируем угрозой и тем самым усиливаем наши конфликты. Во многих случаях гораздо полезнее сделать шаг назад, признать и свою долю ответственности за возникновение ссоры или драки и подать друг другу руки в знак примирения.

Нам в этой игре помогут Филя и Хрюша (игрушки). Кто-то один из вас будет говорить словами Фили, а другой — Хрюши. Сейчас вы попробуете разыграть сцену ссоры между Филей и Хрюшей, например, из-за книжки, которую принес в группу Филя. (Дети разыгрывают ссору между

телевизионными героями, с проявлением обиды и злости.) Ну вот, теперь Филя и Хрюша не дружат, они сидят в разных углах комнаты и не разговаривают друг с другом. Ребята, давайте поможем им помириться. Предлагайте, каким способом это можно сделать. (Дети предлагают варианты: посадить рядом, отдать книжку хозяину и т. д.) Да, ребята, вы правы. В этой ситуации с книжкой можно обойтись и без ссоры. Я предлагаю вам разыграть сцену по-другому. Нужно Хрюше предложить Филе посмотреть книгу вместе или по очереди, а не вырывать из рук, или предложить на время что-нибудь свое — машинку, набор карандашей и т. п. (Дети разыгрывают сцену по-другому.) А сейчас Филя и Хрюша должны помириться, попросить друг у друга прощение за то, что обидели друг друга, и пусть они подадут друг другу руки в знак примирения.

*Вопросы для обсуждения с детьми, исполняющими роли:* Вам трудно было простить другого? Как вы себя чувствовали при этом? Что происходит, когда вы сердитесь на кого-нибудь? Как вы думаете, прощение — это признак силы или признак слабости? Почему так важно прощать других?

### **Стихи – мирилки**

Цель: повысить мотивацию к мирному разрешению конфликтов в группе, создать ритуал завершения конфликта.

Ход игры: проговаривать стихотворение, выполняя различные действия.

Миришь- миришь, больше не дерись.

Если будешь драться-

Я буду кусаться!

А кусаться не причем,

Буду драться кирпичом!

Нам кирпич не нужен,

Давай с тобой подружим!

### **3.2 Профилактика конфликтов у младших школьников**

В младшем школьном возрасте урегулирование межличностных конфликтов является сложным процессом, поэтому «посредничество» - наиболее подходящий и широко применяемый прием в начальной школе.

Он заключается в следующем: конфликтующие стороны обращаются к нейтральному третьему лицу, которого уважают и считаются с его мнением. Задача этого метода - найти наиболее приемлемый и доступный для конфликтующих способ разрешения их противостояния, ведя дело к ограничению эмоционально-личностных факторов.

Пути и средства управленческого воздействия, способного предотвратить возникновение конфликта или сузить его диапазон и масштабы существуют следующие:

1. Четкое определение целей деятельности и поведения на стадии выдвижения цели и побуждения к ее достижению.

2. Изучение мотивационной структуры деятельности индивидов классного коллектива.

3. Правильное осуществление контроля в классном коллективе.

4. Сплочение коллектива в единую «команду».

Для формирования у учащихся умения бесконфликтного общения можно предложить провести, например, следующие тематические беседы:

1. Дружба
2. Ссоры и мир
3. Отношение к людям
4. Ценность каждого

Целью проведения этих бесед является обучение учащихся способам бесконфликтного общения в классе. Во время бесед детям предоставляется возможность бесконфликтного взаимодействия, закрепления навыков саморегуляции, повышения взаимоуважения и развития интереса к общению друг с другом.

Эффективным способом профилактики являются игры, приводим далее их некоторые варианты.

### **Необитаемый остров**

Цель игры: показать учащимся значимость каждого в достижении общей цели.

Ход игры: ребятам предлагается выполнить ряд различных заданий, направленных на достижение общей цели. Задания составляются таким образом, чтобы каждый ученик класса смог проявить себя. В процессе игры учащиеся смогут увидеть своих одноклассников с лучших сторон. В результате использования игр и бесед снизится количество учащихся вступающих в конфликтные ситуации.

### **Обмен ролями**

Цель: формирование целостного представления о эмоциональных переживаниях участников конфликта.

Ход игры: предложите ребенку разыграть его недавнюю ссору с ровесником, со взрослым. В этой ролевой игре пусть он выступает в качестве своего «противника».

### **Подними монету**

Цель: формирование навыка вести переговоры.

Ход игры: каждый из детей ищет партнера, с которым они часто конфликтуют. Для того чтобы провести игру, понадобится книга большого формата или что-то подобное,



на чем одновременно смогут стоять двое детей. Также нужны две монеты или два камешка. Участники встают на книгу и кладут на свободные края книги две монеты. Каждый из них должен поднять одну монету. При этом запрещается наступать на пол или держаться за что-нибудь. Дети могут поддерживать друг друга, им разрешается разговаривать. У каждой пары есть 3 минуты на подготовку. При желании можно потренироваться, естественно, без книги. Пары приступают к выполнению задания по очереди. Остальные наблюдают и готовятся. Нельзя громко разговаривать, давать советы или критиковать. В конце все аплодируют.

### **Музей скульптур**

Цель: развитие умения сотрудничать, договариваться и доверять другим.

Ход игры: группа детей делится на тройки таким образом, чтобы в них были ребята примерно одного роста. Ведущий объясняет первое задание: нужно втроем уместиться на листе картона (формат А4), не задевая при этом пола. Также нельзя опираться на стул, стол или стену. Держаться можно только друг за друга. Всем тройкам дается 3 минуты, чтобы подумать, как лучше решить эту задачу. Во время обдумывания картон трогать нельзя. После этого участники пытаются встать на картон, найдя такую позу, в которой они смогут простоять 1 минуту.

Ведущий следит за тем, чтобы никто не касался ногами пола. После этого дети несколько минут обсуждают, понравилось ли им задание, что было трудным, что привело к успеху. Затем все снова возвращаются к своим листам. Задача остается той же, но теперь нужно подумать, как встать на лист таким образом, чтобы получилась скульптура – интересная, красивая, вдохновенная. На подготовку дается 3 минуты. Тройки пытаются воплотить свои замыслы, проверяя, смогут ли они выдержать в задуманных позах 1 минуту. Какая-то часть команд выполняет задание, а другая прогуливается по «музею» и разглядывает скульптуры. После этого команды меняются ролями.

### **Злые - добрые кошки**

Цель: снятие общей агрессии.

Ход игры: детям предлагается образовать большой круг, в центре которого на полу лежит физкультурный обруч. Это «волшебный круг», в котором будут совершаться превращения.

Ребенок входит внутрь обруча и по сигналу ведущего (например, хлопок в ладоши, звон колокольчика, звук свистка) превращается в злую - презлую кошку: шипит и царапается. При этом из «волшебного круга» выходить нельзя. Дети, стоящие вокруг обруча, хором повторяют вслед за ведущим: «Сильнее, сильнее,

сильнее...»- и ребенок, изображающий кошку, делает все более «злые» движения.

По повторному сигналу ведущего «превращения» заканчивается, после чего в обруч входит другой ребенок и игра повторяется.

Когда все дети побывают в «волшебном круге», обруч убирается, дети разбиваются на пары и опять превращаются в злых кошек по сигналу взрослого. Категорическое правило: не дотрагиваться друг друга! Если оно нарушается, игра мгновенно останавливается, ведущий показывает пример возможных действий, после чего продолжает игру.

По повторному сигналу «кошки» останавливаются и могут поменяться парами.

На заключительном этапе ведущий предлагает «злым кошкам» стать добрыми и ласковыми. По сигналу дети превращаются в добрых кошек, которые ласкают друг друга. Прикосаться друг к другу тоже нельзя.

### **Спустить пар**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в учебном коллективе.

Ход игры: сядьте в один общий круг. Я хочу предложить вам игру, которая называется «Спустить пар».

Каждый из вас может сказать остальным, что ему мешает или на что он сердится. Пожалуйста, обращайтесь

при этом к конкретному человеку. Например: «Федя, я выхожу из себя, когда ты назло мне сбрасываешь вещи с моей парты».

Пожалуйста, не оправдывайтесь, когда на вас будут жаловаться. Просто внимательно выслушайте все, что вам хотят сказать. До каждого из вас дойдет очередь «спустить пар». Если кому-то из вас будет совершенно не на что пожаловаться, то можно просто сказать: «У меня пока ничего не накипело и мне не нужно „спускать пар“».

Когда круг «спускания пара» завершится, дети, на которых жаловались, могут высказаться по этому поводу.

А теперь подумайте о том, что вам сказали. Иногда вы можете изменить в себе то, что мешает другим, иногда вы не можете или не хотите ничего менять. Услышали ли вы о чем-то таком, что можете и хотите изменить в себе? Если да, то вы можете сказать, например: «Я больше не хочу сбрасывать твои вещи с парты».

### **А кроме того...**

Цель: коррекция негативных эмоциональных переживаний учащихся.

Ход игры: порою каждому хочется на что-нибудь пожаловаться или поворчать. Иногда плохо, потому что понедельник, иногда — потому что идет дождь, иногда — потому что отменили физкультуру и так далее.

Разбейтесь на пары и встаньте друг напротив друга. Вы можете тут же начать рассказывать друг другу о неприятных или обидных вещах и жаловаться на жизнь, что есть сил.

Говорите друг другу фразы, начинающиеся всегда с одних и тех же слов: «А кроме того...». Это может выглядеть так:

Кирилл: «А кроме того, мой любимый свитер до сих пор в стирке». Сергей: «А кроме того, у моего отца сегодня с утра было дурное настроение». Кирилл: «А кроме того, я сегодня вообще не хотел идти в школу». Сергей: «А кроме того, я совсем не хочу писать сегодня диктант».

Имеет смысл продолжать это упражнение 2–3 минуты.

### **Рубка дров**

Цель: коррекция агрессивных поведенческих реакций обучающихся.

Ход игры: кто из вас хоть раз рубил или видел, как рубят дрова? Кто может показать, как это делается? Как нужно держать топор, в каком положении должны находиться ноги, когда рубишь дрова?

Встаньте так, чтобы вокруг было немного свободного места. Представьте себе, что вам нужно нарубить дрова из нескольких чурок. Покажите мне, какой толщины кусок бревна, который вы хотите разрубить. Поставьте его на пень и поднимите топор высоко над головой. Всякий раз,

когда вы с силой опускаете топор, вы можете громко выкрикивать: «Ха!» Затем ставьте следующую чурку перед собой и рубите вновь. Через две минуты пусть каждый скажет мне, сколько чурок он перерубил.

### **Каратист**

Цель: коррекция агрессивных поведенческих реакций обучающихся физического характера.

Ход игры: дети стоят в кругу, в центре - обруч. Только на этот раз в "волшебном круге" происходит превращение в каратиста.

Как и прежде дети кричат: "Сильнее...." - помогая этим игроку выплескивать агрессивную энергию максимально интенсивными действиями.

## **3.3 Профилактика конфликтов у подростков**

Образовательная среда представляет собой пространство, в котором вступают во взаимодействие участники образовательного процесса. Одним из возможных результатов подобного взаимодействия являются конфликты, вызванные несовпадением интересов, мнений, взглядов и целей. Формы профилактики межличностных конфликтов в подростковом возрасте могут быть:

Диспуты – коллективное общественное рассмотрение актуальных научных тем или социальных проблем. Это

один из функциональных способов обучения, который содействует развитию логического мышления и формированию самостоятельности суждений (к примеру, «Конфликты: нужны или нет» и др.).

Деловая игра – способ имитации принятия решений руководящих сотрудников или специалистов в разных производственных ситуациях, используемый по данным правилам группой людей или человеком с Интернетом в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций либо информационной неопределённости.

Приведем примеры игр, направленных на профилактику конфликтов у подростков

### **Тайный друг**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Материалы: небольшие одинаковые листки бумаги, ручки.

Ход игры: все участники группы пишут на отдельных листках свои имена, заворачивают и складывают их вместе, затем каждый из членов группы вытягивает листок с именем другого участника, который становится его “тайным другом”. Для своего тайного друга необходимо делать различные приятные сюрпризы и маленькие подарки, но незаметно для него.

Игра может продолжаться несколько дней.

В конце игры все участники высказывают свои предположения о том, кто являлся их тайным другом, а затем объявляют истинных тайных друзей.

### **Комплимент**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Ход игры: все дети садятся в круг. Каждый по очереди говорит комплимент соседу справа (Я считаю, что у вас замечательная улыбка) и т.д. по кругу.

### **Я и ты**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Ход игры: все садятся в круг. Участник, в руках которого мячик, бросает его любому из сидящих в кругу, называя при этом нечто общее, объединяющее их двоих (например, «любовь к лошадям», «умение играть на гитаре», «младшая сестренка» и т.п.)

### **Подарок**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Ход игры: все сидят или стоят в кругу. Первый игрок представляется и дарит подарок соседу справа: «Я Ваня. Я дарю вам цветочек», при этом Ваня мысленно держит в руке цветочек и передает его. И так далее. Когда круг



закончен, в обратном направлении каждый участник игры высказывает свое отношение к подаренному ему подарку.

### **СМИ/Служи**

Цель: формирование представлений о процессе коммуникации и искажении информации в нем.

Ход игры: ведущий заранее находит газетную статью или заметку, которую можно прочитать за короткий промежуток времени. Выбирается 7 участников, которые выходят из зала. Ведущий читает заметку (вместе с заголовком) первому участнику. Затем первый пересказывает второму и т.д. причём, в зале может присутствовать только одна пара пересказчиков: 1-2, 2-3, 3-4, и т.д. затем, последний участник пересказывает содержимое заметки всем слушателям. Замечания: практика показывает, что уменьшение объёма информации становится заметным при пересказе статьи уже на втором – третьем участнике, а её явное искажение – на шестом-седьмом. Иногда информация имеет прямо противоположный смысл первоначальному. Игра «СМИ» очень напоминает игру «испорченный телефон». Попробуйте обсудить с детьми эту ситуацию. Почему информация так изменилась или уменьшилась. Помочь детям сделать вывод о том, что большинство конфликтов происходят именно потому, что информация доходит в том виде в котором она была изначально.

### **Похвали себя**

Цель: формирование положительного образа Я.

Ход игры: участникам предлагается подумать и рассказать о тех свойствах, качествах, которые им нравятся в себе или отличают от других. Это могут быть любые особенности характера и личности. Напомним, что овладение этими качествами делает нас уникальными. В конце игры сделать вывод, что в каждом из нас есть положительные и общие черты, которые стоит ценить.

### **Дружественная ладошка**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Ход игры: на листе бумаги каждый обрисовывает свою ладонь, внизу подписывает свое имя. Участники оставляют листочки на стульях, сами встают и, двигаясь от листочка к листочку, пишут друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

### **Упражнение ДЖЕФФА**

Цель: развитие навыков публичного выступления.

Ход игры: упражнение проводится в два этапа: первый - ответы на вопросы, второй - анализ происходящего.

Подготовка: Для ведения упражнения необходимы двое ведущих. Готовятся три плаката с надписями: "ДА",

"НЕ ЗНАЮ", "НЕТ". Крайние плакаты вывешиваются по двум концам зала, а средний - в центре. Ведущего располагаются в середине зала на возвышении, чтобы было лучше слышно задаваемые вопросы. Формулируется конфликтная ситуация (в виде конкретного вопроса, на который ответом могут быть только наши таблички).

После заданного опроса все участники переходят под тот плакат, который соответствует их ответу.

Если по ходу дискуссии у кого-то возникает желание изменить мнение (перейти к другой стене), это разрешается только после объяснения изменившейся позиции. Правило одного говорящего и поднятой руки принимаются обязательно, до начала действия.

Делается это так. Ведущий спрашивает, кто хотел бы ответить, почему он встал именно под этот плакат. Желающий поднимает руку. Ведущий кидает ему мяч. Тот, у кого в руках мяч право на ответ.

Запрет: участники упражнения не имеют права на кого-либо нападать, критиковать, спорить. Они высказывают только свое мнение.

### **Варианты общения**

Цель: развитие коммуникативных навыков подростков.

Ход игры: участники разбиваются на пары.

«Синхронный разговор». Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, «Книга, которую я прочел недавно». По сигналу ведущего разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«Спина к спине». Во время упражнения участники сидят спинами друг к другу. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«Активное слушание». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении. Затем они меняются ролями.

Обсуждение: Как вы ощущали себя во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении ?

### **Солнышко**

Цель: выявление конфликта и недоверия среди участников.

Ход игры: один человек становится в центре и закрывает глаза. Это "солнце". Группа ("планеты") становится на том расстоянии, на котором им комфортно. Также можно принимать различные позы. Затем "солнце" открывает глаза и смотрит на образовавшуюся картинку. После этого человек, стоящий в центре может передвинуть людей на то расстояние, на котором было бы комфортно ему. В результате все видят реальную и желаемую картину отношений группы к человеку и человека к группе. Это некий вариант социометрии.

### **Дружба**

Цель: развитие навыков самопрезентации.

Материалы: маленькие картонные карточки (как визитки), ручки или карандаши, 1 листок бумаги.

Ход игры: раздай каждому участнику чистую карточку и ручку. Пусть ребята придумают свою собственную бизнес-карточку (визитку) воображаемых компаний. Они не должны писать своего имени на карточках. Скажи, что название компании должно отражать то, каким другом они являются. Например, человек, который умеет выслушивать других, может создать карточку бизнес фирмы под названием "Кафе Слушающее Ухо".

После того, как каждый человек разработал свою карточку, собери все карты. Когда сделаете это, напишите на листе бумаги имена каждого из участников и название

компании, которое выбрал этот человек. Положи все карточки в корзину.

Чтобы играть, дай кому-то из участников корзину с карточками. Пусть все участники встанут в линию (или сидят в круге). Дай человеку с корзиной в руках одну минуту, чтобы раздать карточки тем людям, которым как он или она думают, эти карточки принадлежат. Скажи детям, чтобы они не говорили - правильно ли были розданы карточки или нет.

Когда все карточки вручены, пусть каждый участник прочтёт вслух название, которое им дали. Проверь по своему списку, скольким людям вручили правильно их карточку. Присуди игроку с корзиной столько баллов, сколько карточек правильно было вручено их владельцам.

Пусть игроки положат карточки обратно в корзину другому игроку. Пусть теперь тот человек распределяет карточки. Продолжайте играть до тех пор, пока какой-нибудь игрок не вручит все карточки верно их владельцам. Или до тех пор, пока каждый игрок использует свой шанс вручать карточки из корзины и затем подсчитай - у кого из ребят получилось больше очков.

Дискуссия:

Название каких фирм лучше всего отражали то, кем является хороший друг?

Какие качества важны для хороших друзей?

Что каждый из нас может сделать, чтобы стать другом лучше?

Если бы, к примеру, компания платила нам деньги за то, чтобы мы были хорошим другом, какие бы вещи "зажигали" бы нас?

### **Топни ножкой!**

Цель: коррекция негативных эмоциональных переживаний обучающихся.

Ход игры: вероятно, все вы когда-нибудь видели, как маленькие дети топают ногами. Этими движениями они вовсе не хотят провоцировать или обижать своих родителей.

В любом возрасте топание ногами дает хорошую возможность снять стресс, углубить дыхание и создать ощущение жизненной силы. Просто идите через всю комнату и при этом сильно топайте обеими ногами... Когда вы привыкнете к этой деятельности, начните слегка приподнимать колени или, если хотите, можете попрыгать или станцевать польку (1 мин.).

Комментарии для ведущего. После продолжительной сидячей деятельности, а также после пережитого неуспеха или разочарования это упражнение предоставляет удобный случай почувствовать твердую почву под ногами, утвердить собственную силу и активизировать дыхание и кровообращение.

## **Игра в конфликт**

Цель: развитие представлений о психологии конфликта.

Ход игры: кто из нас не попадал в сложные ситуации. Как выйти из нее с наименьшими потерями? Как помочь разрешить конфликт? Сейчас мы с вами будем играть парами.

Вспомните и обыграйте конфликтную ситуацию, которая произошла с вами или с вашими знакомыми. На примере этой ситуации рассмотрите цепочку протекания конфликта. Сделайте вывод, на каком этапе, конфликт можно еще прервать, а на каком уже нельзя.

## **Вещь и хозяин**

Цель: развитие эмпатии обучающихся.

Ход игры: участники группы делятся на пары. В каждой паре распределяются роли: вещи и хозяина. Роль «вещи» в этой игре уйти от хозяина, роль «хозяина» удержать всеми возможными способами «вещь». Например: директор и подчиненный, телефон и хозяин, краски и художник, птица и гнездо. Придумайте новые интересные роли, помните, что творческий подход очень высоко ценится. В течение 5 мин. Каждая пара разыгрывает свои роли и приходит к логической развязке, затем участники меняются ролями.



После окончания игры каждый участник делится своими впечатлениями и вкратце рассказывает о сюжете сценки. Наиболее интересные варианты сценок можно проиграть для группы.

### **По секрету всему свету**

Цель: развитие навыков конструктивного взаимодействия в конфликте у обучающихся.

Ход игры: участники рассаживаются в круг и рассчитываются по часовой стрелке. Первый и второй игроки завязывают разговор, желательно конфликт или спор, как наиболее яркий и эмоциональный из возможных видов диалога. Затем любой из участников этой пары подключает к разговору третьего, следующего по кругу.

Вступающий в разговор должен занять позицию первого, когда новый участник втягивается в конфликт, первый замолкает.

Через некоторое время подключается номер четыре, причем подключает следующего игрока, готовящийся выйти из игры, призывая нового собеседника, себе на помощь.

С подключением новых и выбыванием старых участников игра движется по кругу.

### **Передача эмоций**

Цель: коррекция негативных эмоциональных реакций обучающихся.

Ход игры: участники игры садятся в круг. Один участник накапливает максимум отрицательных эмоций и в одной – двух фразах «выплескивает» весь накопленный запас на своего соседа справа. Второй участник, не говоря в ответ ничего, поворачивается и выплескивает свой «гнев» на своего соседа справа. Так, игра обходит весь круг.

А теперь несколько изменим задание.

Участники игры своим соседям справа будут делиться положительным зарядом бодрости, пытаясь расшевелить все добрые нотки души. Итак, теперь образуется цепь положительных эмоций, которая также обойдет всех участников группы.

### **Войди в круг**

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе подростков.

Ход игры: участники образуют плотный круг, берутся за руки, смотря друг на друга. Затем ведущий задает вопрос: "Кто из участников попытается войти в этот круг, используя любой способ, на собственное усмотрение?"

Несколько добровольцев поочередно пытаются войти в круг. При этом остальные участники могут впустить или не впустить их, основываясь на личных ощущениях.

Анализ. Какое поведение было наиболее эффективным, в чем это проявилось? Какое поведение располагает к дальнейшему взаимодействию? Какое

поведение обладает эффектом "бумеранга"? Что нового вы открыли в себе и окружающих? Какое поведение вам наиболее близко и может помочь в общении?

### **Самый ласковый**

Цель: развитие коммуникативных навыков подростков.

Ход игры: в игре принимает участие только мужская половина игроков, а представительницы прекрасного пола являются жюри этого конкурса.

По команде "Начали!" мужчины будут по очереди (по часовой стрелке) говорить ласковые слова присутствующим здесь прекрасным дамам. Повторяться нельзя!

После каждого произнесенного слова дамы оценивают, является ли оно действительно ласковым. Тот, кто не может больше придумать ласковое слово (на размышление дается 2 секунды), или тот, чье слово не принято прекрасным жюри, выбывает, и игра продолжается дальше по кругу до тех пор, пока не останется один победитель конкурса. Кто у нас самый галантный мужчина?

### **Упражнение "Мой идеальный друг"**

Цель: развитие коммуникативных навыков подростков.

Материалы: 3 листа ватмана; 9 маркеров разных цветов; СКОТЧ.

Ход игры: ведущий делит группу на 3 команды, равные по количеству человек. Команды располагаются таким образом, чтобы при обсуждении задания не мешать друг другу.

Задание: каждой команде нарисовать картину "Мой идеальный друг" и представить ее перед другими командами.

Правила:

1. У команд есть 10 минут на обсуждение тактики выполнения задания, во время обсуждения нельзя ничего записывать и трогать материалы.

2. По истечении времени обсуждения, команды одновременно приступают к выполнению задания по команде ведущего: "Время". При этом задание выполняется молча. За произнесенное слово - штраф во времени 2 минуты (время на выполнение задания уменьшается на 2 минуты для всех команд, независимо от того, какая из них нарушила это правило); на выполнение задания у группы есть 10 минут!

Представление картин проводят 1- 2 человека от каждой команды, аргументируя свое видение идеального мира, не более 2 минут.

Примечание для ведущего: в задании можно давать и иные темы картин ("Идеальный мир", "Идеальный лидер", "Идеальный коллектив", "Идеальная профессия" и др.).

## **Мы с тобой одной крови**

Цель: развитие коммуникативных навыков подростков.

Ход игры: задача игроков - найти сходство с ровесниками и пригласить в круг ребенка на основании этого сходства, повторяться нельзя. Например: «Оля, мы с тобой живем в одном доме», «Коля, мы с тобой одного роста»

Участники становятся вдоль стены или по периметру комнаты. Вожатый или ведущий становится в центр комнаты и приглашает ребенка на основании сходства: «Тоня, у нас с тобой одинаковые имена». Тоня выходит в круг и ищет сходство со следующим ребенком в отряде. Игра продолжается до тех пор, пока все участники не окажутся в кругу. Педагог подводит итог: «Как много у нас общего!» Сходство можно найти с любым человеком. В финале игры можно рассказать детям о том, что похожи не только люди, но и народы. Во многих культурах есть игры, песни, в которых люди берутся за руки, играют, водят хороводы. Вспомнить известные фольклорные или подвижные игры, хороводы.

## **О ком я говорю?**

Цель игры: развивать способность видеть хорошее в другом человеке и учиться находить слова, выражающие восхищение, удивление, уважение. Игра способствует проявлению интереса к другому человеку, учит видеть

особые качества детей, которые являются ценностью: скромность, милосердие.

Ход игры: когда ведущий называет качества детей, которые вызывают у него уважение, удивление или восхищение, дети должны узнать, о ком говорит ведущий. Например: «Меня восхищает умение играть на скрипке. Меня удивляет способность этого человека часто опаздывать. Меня поражает тактичность этого человека. Мне нравится аккуратность этого человека».

Время: 15 минут.

1-й вариант. Вожатый говорит комплимент. Дети определяют, о ком идет речь. Важно, чтобы восхищение было высказано каждому ребенку.

2-й вариант. Восхищение и удивление высказывают сами дети, а тот, кто считает, что речь идет именно о нем, поднимает руку. Если мнения совпадают — отряд получает балл. Можно сравнивать количество совпадений в разные дни или проведенные в разных отрядах.

### **Час суда**

Цель: формировать толерантное отношение к противоположному мнению. Научиться анализировать ситуацию с позиции другого человека. Определить, какую позицию занимает каждый из ведущих игроков. Объяснить в каждом конкретном случае, по каким признакам определяется степень толерантности.

Материалы для игры:

— красные и белые карточки для «судьи»;

— пять видов карточек, определяющих степень толерантности каждого игрока к мнению другого у каждого ребенка.

#### 1. Черная карта

Человек не разделяет взглядов и убеждений собеседника и не желает менять свое мнение, становится на позицию другого.

#### 2. Коричневая карта

Человек не разделяет взглядов и убеждений собеседника, но готов разговаривать по отдельным позициям.

#### 3. Синяя карта

Человек не разделяет взглядов и убеждений собеседника, но готов идти на компромисс.

#### 4. Зеленая карта

Человек имеет отличные взгляды по некоторым позициям, но готов идти на компромисс.

#### 5. Белая карта

Человек полностью разделяет взгляды и убеждения собеседника.

Время: 20—45 минут.

1-й вариант. Все роли распределяются в одной группе.

2-й вариант. Отряд делится на две или три группы. Каждой группе дается одна и та же ситуация. Выбирается координатор игры (им может быть вожатый), который фиксирует скорость разрешения ситуации в каждой группе, особенности протекания обсуждения в каждой группе, сильные и слабые стороны позиции каждого ролевого игрока.

Ведущий рисует конфликтную, спорную ситуацию и распределяет роли.

Главные герои определяются в зависимости от ситуации (2—5 человек). Предлагается менять местами мальчиков и девочек, распределять роли олигархов и нищих, вожатых и детей. Задача ролевых игроков — стараться разрешить ситуацию, понять, по каким признакам, словам, выражению лица, жестам, интонации аналитики сделали тот или иной вывод о степени толерантности.

Хронометражист (1—2 человека) фиксирует время начала игры, переломного момента в игре, время разрешения ситуации.

Судья следит за соблюдением правил игры, поднимает красную карточку в случае некорректного ведения спора, проявления агрессии и удаляет игроков в случае грубого нарушения правил игры или после пяти поднятий красной карточки.



Ведущий зачитывает ситуацию, распределяет роли, определяет порядок высказываний.

Голос из бессознательного. 3—4 человека выдвигают версии того или иного поведения, причины согласия или возражения, упрямства в отстаивании собственной позиции.

Аналитики (количество определяет вожатый) задают вопросы, желая разобраться в ситуации. Оценивают степень толерантности в споре каждого ролевого игрока, поднимая карточку. Объясняют, по каким признакам они определили степень толерантности.

#### Модели ситуаций

Замечательно, если учащиеся будут разбирать реальные ситуации, сложившиеся в отряде, городе.

1. Два соседа. На участке растет яблоня, но яблоки с веток осыпаются на участок к соседу. Сосед не хочет отдавать упавшие яблоки, потому что яблоня и так ему мешает, дает тень на посаженную на участке морковь. Яблоки — компенсация за неудобство. Задача игроков — разрешить конфликтную ситуацию.

2. Любовный треугольник. Двум мальчикам нравится одна девочка. Из-за этого они постоянно ссорятся и задевают друг друга.

3. и т.д. ...

Приемы игры меняются в зависимости от целей. Например, в середине игры можно поменять роли спорщиков. Маша станет Петей, а Петя — Машей.

Результат игры: разрешение конфликтной ситуации с позиции другого человека. Определение каждым игроком степени собственной толерантности в споре, причин нетерпимости к позиции другого.

### **3.4 Профилактика конфликтов в молодежных, студенческих группах**

Юношеские группы удовлетворяют в первую очередь потребность в свободном, нерегламентированном взрослыми общении. Свободное общение — не просто способ проведения досуга, но и средство самовыражения, установления новых человеческих контактов, из которых постепенно выкристаллизовывается что-то интимное, исключительно свое. Юношеское общение поначалу неизбежно экстенсивно, требует частой смены ситуаций и довольно широкого круга участников. Принадлежность к компании повышает уверенность в себе и дает дополнительные возможности самоутверждения.

Коммуникативная компетенция человека формируется на основе знаний, навыков и способов общения в коллективе. Этапы компетенции включают обучение человека, активное использование знаний. Для

того, чтобы компетенция студентов находилась на должном уровне, этими процессами необходимо управлять как на уровне учебного учреждения (оценки имеющихся ресурсов, их сопоставление с потребностями, принятия решений по достижению необходимого уровня компетенции), так и на уровне отдельной личности (повышение знаний и умений, улучшение навыков общения и т. п.).

Хорошим средством предупреждения конфликтов служит умение слушать собеседника, поскольку оно является критерием коммуникабельности. В профилактике конфликта большую роль играют социально-психологические тренинги, в том числе тренинги на темы формирования толерантности, сотрудничества в группе, преодоления конфликтных ситуаций. Кроме того, такие методы, как ролевые и деловые игры, психологические упражнения, беседы помогут предотвратить конфликтные ситуации.

### **«Я-высказывание» как средство превенции конфликтов**

«Я-высказывание» — способ, при котором рассказчик, обращаясь к слушателям, высказывается от первого лица. Примеры "Я-высказываний": «Когда мне не уделяют внимания близкие люди, я начинаю грустить и мечтать»

или «Когда я чувствую, что обо мне заботятся, мне становится радостнее».

Противоположность "Я-высказываний" — "Ты-высказывания" ("тыканья"). Примеры "Ты-высказываний": «Когда тебе не уделяют внимания близкие люди, ты начинаешь грустить и мечтать» или «Когда ты чувствуешь, что о тебе заботятся, становится радостнее». Более распространены "Ты-высказывания", однако "Я-высказывания", как правило, говорят о большей психологической культуре их автора.

"Я-высказывание" позволяет сообщить партнеру о своих переживаниях, не разрушая атмосферу доверия и дух партнерства. Позволяет передать суть и при этом не задевать самооценку собеседника, и, более того: тот, кто высказывается, принимает ответственность за свои эмоции и на себя. Важно уметь различать «мне плохо» и «ты плохой». Высказываясь о своих чувствах, вкусах и мнениях, говори именно об этом, о своей субъективности, а не о чем-то объективно присутщем людям и вещам. Не «фильм классный», а «мне такие фильмы нравятся». Это твое отношение, веди разговор от себя и о себе.

### **Схема «Я-высказывания»**

**1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:** *Когда я вижу, что ты...; Когда это происходит...; Когда я сталкиваюсь с тем, что...*

**2. Точное название своего чувства:** *Я чувствую...* (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.); *Я не знаю, как реагировать...; У меня возникает проблема...*

**3. Называние причин:** *Потому что... ; в связи с тем, что...*

### **Технология «я-высказывания» (по 5 шагам)**

**1 шаг. Факты.** Называются только факты, произошедшие в реальности, т.е. то, что произошло по факту. Например: «Когда ты сказал мне, что я плохо выгляжу, я заплакала».

**2 шаг. Чувства.** Выражение чувств, касающихся этого факта. "Я чувствую..." Например: «При этом я почувствовала обиду. Я обиделась». Телесные ощущения. (Можно рассказать и о них — смотрите по ситуации) Выражение телесных ощущений, касающихся этих чувств. "Я ощущаю...». Например,: «У меня защипало в носу и захотелось расплакаться».

**3 шаг. Мысли.** Здесь высказываются мысли, предположения, гипотезы, фантазии, интерпретации, идеи. "Я думаю", "Я предполагаю", "Мне кажется" и др.. Например,: «Я думаю, что ты меня не любишь, и что тебе нет до меня дела». Если на этом шаге замечаете, что захлестывают чувства, то возвращайтесь ко 2-у шагу.

**4 шаг. Желания.** Здесь высказываются любые желания, возможно мечты. То есть то, о чём бы Вы хотели попросить этого человека. Например: «И я хочу тебя попросить, чтобы ты больше обращал на меня внимание и говорил мне, когда я выгляжу хорошо». Этот шаг помогает в улаживании конфликтов, в установлении отношений. Здесь также возможно возвращение ко 2-у шагу, то есть к чувствам, которые Вы испытываете.

**5 шаг. Намерения.** Высказывание того, что собираешься делать и как, в связи с произошедшим фактом. "Я собираюсь", "Я буду", "Я не буду". Например: "А я буду стараться не говорить тебе постоянно о том, что ты меня не любишь". 5-й шаг применяется не всегда, а в зависимости от ситуации. Иногда достаточно лишь 4-х шагов. Тем не менее, нельзя пропускать никакой из 4-х шагов или менять их местами.

### **Рефлексия**

1. Назовите, что нового Вы для себя узнали.
2. Что привлекло ваше внимание в материале более всего?
3. Испытывали ли Вы затруднения при выполнении практических заданий? Какие именно и почему?
4. Укажите, где эти знания и умения Вам могут пригодиться.
5. Согласны Вы или нет с тем, что знания и умения

по профилактике конфликтов необходимы в вашей будущей профессиональной деятельности?

### **3.5 Программа превенции конфликтов средствами межкультурной коммуникации субъектов образовательной среды**

#### **Занятие 1. «Знакомство»**

Цель: знакомство участников, осознание необходимости развития партнерского общения, целеполагание, создание в группе рабочей атмосферы.

#### Упражнение № 1. «Знакомство»

Цель: познакомить участников тренинга.  
Сформировать рабочую группу.

Инструкция: на столе лежат бейджики с разноцветными листочками. Выберите понравившийся цвет и напишите на нем имя, которым вас будут называть на тренинге. Это может быть и ваше настоящее имя или имя, которое вам всегда нравилось.

Обсуждение: кто какое имя выбрал? Какой вы в этом имени? Время: 15 минут.

#### Упражнение № 2. «Правила группы»

Цель: определение правил взаимодействия между участниками группы.

Инструкция:

1. Доверительный стиль общения (одно из его отличий – называние друг друга на «ТЫ», что психологически уравнивает всех членов группы и ведущего).

2. Общение по принципу «здесь и теперь» (говорить только о том, что волнует участников в данный момент, и обсуждать то, что происходит в группе).

3. Персонафикация высказываний (отказ от безличных речевых форм, помогающих людям в повседневном общении скрывать собственную позицию и уходить от ответственности, свои суждения выдвигать в форме «Я считаю...», «Я думаю...»).

4. Искренность в общении (говорить только то, что действительно переживается, или молчать; открыто выражать свои чувства по отношению к действиям других участников).

5. Конфиденциальность (происходящее на занятии не выносится за пределы группы, что способствует раскрытию участников).

6. Определение сильных сторон личности (в ходе обсуждения обязательно подчеркивать положительные качества выступившего).

7. Недопустимость непосредственных оценок человека.

Обсуждение: с чем согласны? Что не понятно? Чем



можно дополнить? Время: 10 мин.

Упражнение № 3. «Я поеду в Америку»

Цель: разминка, акцентуация на вежливости.

Инструкция: Ведущий: «Мы с вами собираемся в Америку и собираем чемодан в дорогу. Но в Америку поедут не все, а только те, кто обладает определенным признаком. Ваша задача – понять, что это за признак и воспроизвести его».

Ведущий передает по кругу эстафетную палочку со словами «Я поеду в Америку и беру с собой...», обязательно добавляя «пожалуйста» при передаче предмета другому. Тем, кто использует «пожалуйста», ведущий говорит, что они едут в Америку, остальным – нет. Участники не имеют права говорить другим, что им нужно сделать для «поездки в Америку». Игра продолжается до тех пор, пока все участники не поймут, в чем дело (признак – «в Америку берут только вежливых»).

Обсуждение: кто насколько быстро догадался? Почему так важно быть вежливым?

Упражнение № 4. «Лекция»

Цель: формирование теоретических знаний в области психологии конфликта.

Инструкция: Общение наивысшая радость, дарованная людям. Партнерское общение - это общение, учитывающее состояние, интересы, отношения

собеседника. Так как формы общения воспитанников целиком зависят от техник общения воспитателей, то и говорить о том, как необходимо общаться мы будем на данном педсовете.

Общение это взаимодействие двух или более партнеров. Рассмотрим пять возможных способов поведения по К. Томаса.

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, как соглашение на основе взаимных уступок.

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

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

К Томас считает, что:

- при ИЗБЕГАНИИ ни одна из сторон не достигает успеха;

- при таких формах поведения, как

КОНКУРЕНЦИЯ, ПРИСПОСОБЛЕНИЕ и КОМПРОМИС, 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 математике кратчайшее расстояние между двумя точками - прямая. В общении прямая – это достижение предметной цели.

Но в общении, кроме содержательного компонента, всегда есть еще и личностный. Два этих компонента взаимосвязаны и взаимозависимы, поэтому в общении могут быть спады и подъемы.

Можно выделить два критерия эффективного взаимодействия в общении. Первый, достижение результата (предметная цель). Второй – эмоциональная удовлетворенность партнеров (цель - взаимоотношения).

Чем лучше техника общения, тем ближе расстояние и путь. Чем лучше установлен личностный контакт, тем быстрее вы будете двигаться предметно.

Если сейчас вы не способны достичь конкретных результатов в общении, то имеет смысл сохранить и развить взаимоотношения.

Если приспособились к своему партнеру, выявили достаточно точек соприкосновения, настроились на одну

волну с ним (в согласии со свойственными вам манерами, не перешагивая через себя), т. е. установили контакт, то таким образом заложили фундамент сотрудничества на основе доверия. Теперь можете направлять разговор в нужное русло и сосредотачивать внимание на аргументах, которые для вас важны.

Беседа одна из главных составляющих общения.  
Стратегия ведения беседы:

От желания собеседника говорить с нами, к пониманию того, что ему нужно. От понимания собеседника, к убеждению и принятию совместного решения.

Обсуждение: кто с какими трудностями сталкивается при контактах с другими людьми? Как вы с ними справляетесь?

#### Упражнение № 5. «Мои ожидания»

Цель: выяснить ожидания участников тренинга, может быть, их опасения и интересующие вопросы для того, чтобы скорректировать программу семинара-тренинга и оценить эффективность работы тренера.

Инструкция: Ведущий просит участников написать свои ожидания от тренинга на цветных листочках (стикерах). Важно предупредить участников, что на одном листочке можно написать только одно ожидание или один вопрос. Затем стикеры прикрепляются на ватман и

зачитываются.

Упражнение № 6. «Заключение»

Цель: завершение рабочего дня.

Инструкция: закончите фразу «Сегодня я стал...», «Сегодня я научился...».

## **Занятие №2 «Контакт»**

Цель: формирование сплоченной группы, установление доверительной атмосферы, обучение работать в команде.

Упражнение № 1. «Привет!»

Цель: формирование активной группы, сплоченности. Снятие эмоциональных «зажимов».

Инструкция: Начните, пожалуйста, ходить по комнате. Я предлагаю вам поздороваться с каждым из группы за руку и сказать при этом: «Привет! Как твои дела?» Говорите только эти простые слова и больше ничего. Но в этой игре есть одно важное правило: здороваясь с кем-либо из участников, вы можете освободить свою руку только после того, как другой рукой вы начнёте здороваться ещё с кем-то. Иными словами, вы должны непрерывно быть в контакте с кем-либо из группы. Представили себе, как это происходит?

Обсуждение: группа обсуждает и делится первыми впечатлениями друг о друге

## Упражнение № 2. «Перекинь мяч»

Цель: повышение уровня согласованности внутригруппового взаимодействия.

Инструкция: участники стоят в кругу, опустив головы вниз и, естественно, не глядя друг на друга. Задача группы – называть по порядку числа натурального ряда, стараясь добраться до самого большого, не совершив ошибок. При этом должны выполняться три условия: во-первых, никто не знает, кто начнет счет и кто назовет следующее число (запрещается договариваться друг с другом вербально или невербально); во-вторых, нельзя одному и тому же участнику называть два числа подряд; в-третьих, если нужное число будет названо вслух двумя или более игроками, ведущий требует снова начинать с единицы. Общей целью группы становится ежедневное увеличение достигнутого числа при уменьшении количества попыток. Ведущий повторяет участникам, что они должны уметь прислушиваться к себе, ловить настрой других, чтобы понять, нужно ли ему в данный момент промолчать или пришла пора озвучить число.

Обсуждение: в некоторых группах участники бывают достаточно сообразительны, что, не договариваясь, начинают последовательно произносить числа натурального ряда по кругу. Обнаружив это, ведущий может похвалить участников за сплоченность и

находчивость, но предлагает отказаться от этого приема. Опыт подтверждает, что более сплоченные группы успешнее справляются с этим упражнением.

Упражнение № 3. «Я в тебе уверен»

Цель: развитие навыков социальной перцепции.

Инструкция: участники объединяются в пары и садятся напротив друг друга. Каждый по очереди высказывается, начиная фразу словами: «Я уверен, что ты...» (например: я уверен что ты не скажешь обо мне плохо).

Обсуждение: что далось наиболее сложно? Как ощущения после упражнения?

Упражнение № 4. «Глаза в глаза»

Цель: на этапе знакомства установить более глубокий и доверительный контакт между участниками группы.

Инструкция: в обычной жизни зачастую люди довольствуются поверхностными, неглубокими контактами друг с другом, не пытаясь увидеть, что чувствует, переживает другой. Участникам предлагается в течение 3-5 минут смотреть в глаза другим, стараясь установить контакт с каждым членом группы.

Обсуждение: какие чувства они испытывали во время игры? Кому было установить зрительный контакт? Почему было трудно?

Упражнение № 5. «Заключение»

Цель: завершение рабочего дня.

Инструкция: закончите фразу «Сегодня я стал...», «Сегодня я научился...».

### **Занятие №3 «Отношения»**

Цель: формирование доверительной атмосферы в группе, осознание критериев, предъявляемых партнерам по общению, а также выделение качеств, объединяющих группу.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование благоприятной атмосферы в группе.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.»

Упражнение № 2. «Поменяйтесь местами те у кого...»

Цель: эмоциональный разогрев, развитие навыков самопрезентации, эмпатии, создание условия для доверительного общения, дает возможность лучше узнать друг друга.

Инструкция: выбирается водящий. Остальные участники сидят на стульях в кругу (стул водящего убирается из круга).

Водящий произносит фразу: «Поменяйтесь местами те у кого» и продолжает ее по любому основанию (... дома есть



кошка ).

Задача участников - поменяться местами, если названное водящим основание им подходит. Задача водящего – занять любое освободившееся место. Тот участник, которому не хватит места, становится водящим, старается занять место участника.

Обсуждение: что нового узнали друг о друге? Время: 20-25 минут.

Упражнение № 3. «Сообщение»

Цель: развитие коммуникативных способностей.

Инструкция: участники разбиваются на пары, каждый должен без слов, жестами сообщить что-то своему напарнику, а тот должен понять и рассказать, в чем смысл сообщения.

Упражнение № 4. «Испорченный телефон»

Цель: научиться понимать друг друга на вербальном уровне.

Инструкция: участники встают в колонну по одному. Ведущий встает в конце колонны. Таким образом все участники повернуты к нему спиной. Хлопком по плечу он предлагает повернуться к нему лицом впереди стоящего участника. Затем он жестами показывает какой-либо предмет (спичечный коробок, пистолет, волейбольный мяч и пр.). Первый участник поворачивается лицом ко второму и также хлопком по плечу просит его повернуться и

показывает предмет, второй передает третьему, третий - четвертому и так далее. Последний участник называет предмет. Условия: все делается молча, только жестами, можно только попросить повторить, участники не должны поворачиваться до тех пор, пока предыдущий участник не хлопнет его по плечу.

Обсуждение: были ли участники тактичны друг к другу? кому было сложно понять своего товарища?

Упражнение № 5. «Завершение дня»

Цель: подведение итогов тренингового дня.

Инструкция: мы сегодня хорошо поработали и заслужили аплодисменты. Давайте начнем тихих и закончим бурными овациями.

#### **Занятие № 4 «Разговоры»**

Цель: формирование эффективной стратегии общения.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование благоприятного психологического климата.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.»

Упражнение № 2. «Словесный автопортрет»

Цель: развитие эмпатии.

Инструкция: участники на листах бумаги пишут

сообщения о себе, но не подписывают их. Рассказывают о семье, в которой они живут, о классе, в котором учатся, о друзьях, о своих качествах, характере, поведении, об успехах в учебе и т.д. Затем листы собираются и перемешиваются. Каждый подросток выбирает лист и зачитывает группе сообщение. Задача читающего – узнать по словесному описанию, о ком идет речь. Если он не догадался, то просит помощи у группы.

Обсуждение: что было трудно? Какая часть упражнения далась легко?

### Упражнение № 3. «Крокодил»

Цель: избавиться от ощущения показаться другим людям смешным, нелепым.

Инструкция: многие люди боятся показаться окружающим смешными, нелепыми. Эта игра предлагается, как средство избавиться от этого опасения. Группа разбивается на две команды. Первая команда загадывает некоторое слово или словосочетание (можно – названия предметов, часто встречающихся в обиходе), вторая – делегирует своего участника (лучше, если добровольно), которому сообщается загаданное слово. Последний должен изобразить это слово только с помощью жестов и мимики, а его команда попытаться понять, что были загадано. Команды участников группы загадывают слова по очереди.

Обсуждение: было ли трудно показывать? как себя чувствовали? какие чувства возникают по окончании игры?

#### Упражнение № 4. «Стань уверенным»

Цель: почувствовать на себе разные маски. Выяснить, как они мешают или помогают общению.

Инструкция: Переход из одного состояния в другое сопровождается соответствующей перегруппировкой лицевых мышц. Например, улыбка передаёт нервные импульсы в эмоциональный центр мозга. Результат – чувство радости и расслабления. Попробуйте улыбнуться и удержите улыбку 10-15 секунд. Измените улыбку на ухмылку – почувствуйте недовольство. Примите гневный вид – почувствуйте гнев. Ваше лицо, голос, жесты, осанка могут вызвать любое чувство.

А если вы не уверены в себе, то постоянно делайте вид уверенного человека. Если вы горбитесь – выпрямитесь, контролируйте свой голос – чтобы он не дрожал, не теребите ничего в руках, не рисуйте – это тоже признак тревожности, неуверенности. Вы можете говорить себе: «Я должен быть уверенным в себе. Я не могу в действительности стать таковым, но я могу контролировать свою осанку, следить за своим голосом, за своим лицом. Я буду выглядеть уверенным в себе человеком». И вы станете уверенным в себе человеком.

Обсуждение: что поняли из упражнения? С какими эмоциями на лице легче выйти на контакт?

Упражнение № 5. «Завершение дня»

Цель: подведение итогов занятия, рефлексия.

Инструкция: мы сегодня хорошо поработали и заслужили аплодисменты. Давайте начнем тихих и закончим бурными овациями.

### **Занятие № 5 «Нет проблем»**

Цель: повышение сплоченности группы, обучение откровению, визуализация проблем.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование положительного настроения на работу.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.».

Упражнение № 2. «Первое впечатление»

Цель: осознание своего внутреннего состояния через внешние признаки, развитие навыка «чтения» другого человека по внешним признакам, установление обратной связи между участниками тренинга, осознание своей способности узнавать характер человека при первом знакомстве.

Инструкция: участники группы описывают себя для

незнакомому человеку, которого предстоит встретить впервые в людном месте. Описать нужно свое поведение, местоположение, жесты, мимику.

Обсуждение: группа обсуждает и делится первыми впечатлениями друг о друге

Упражнение № 3. «Кто я?»

Цель: снятие эмоционального напряжения в группе.

Инструкция: напишите в столбик цифры от 1 до 10 и десять раз ответьте письменно на вопрос: «Кто я?»

Используйте характеристики, черты, интересы и чувства для описания себя, начиная каждое предложение с местоимения («Я – ...»).

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

Упражнение № 4. «Моя проблема в общении»

Цель: отследить проблемы участников и предложить пути их решения.

Инструкция: члены группы пишут на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем

каждый студент произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению. Допускаются высказывания критикующие, уточняющие или расширяющие ответ.

Упражнение № 5. «Завершение дня»

Цель: подведение итогов занятия, рефлексия.

Инструкция: мы сегодня хорошо поработали и заслужили аплодисменты. Давайте начнем тихих и закончим бурными овациями.

### **Занятие № 6 «Я и другие»**

Цель: научить понимать эмоции, преодолевать страх перед физическим контактом.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование позитивного настроения на работу.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.» Обсуждение: -

Упражнение № 2. «Остров мечты»

Цель: снятие психоэмоционального напряжения и достижение чувственного удовольствия.

Инструкция: «Мы все находимся на чудесном тропическом острове, где есть все, чего только можно желать: пальмы и песок, фрукты и море, горы и журчащие ручьи, трава и солнце.

Поищите для себя на этом острове место для наслаждения, займите его и наслаждайтесь жизнью. Если вам чего-либо не хватает для счастья – обращайтесь ко мне. У меня есть все, чего только не пожелаешь».

Обсуждение: «Посмотрите вокруг себя. Каждому здесь хорошо. Поговорите друг с другом, узнайте, кто какую нишу для себя нашел. Пригласите к себе в гости, сходите в гости к другим».

#### Упражнение № 3. «Общности»

Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе.

Инструкция: В кругу с мячом. Бросают друг другу мяч и называют психологическое качество, которое их объединяет, начиная фразу словами: “Я думаю, нас с тобой объединяет...” Получивший мяч отвечает: “Я согласен”, если он согласен или “Я подумаю”, если не согласен.

#### Упражнение № 4. «Передать одним словом»

Цель: научиться отслеживать интонации в общении.

Инструкция: я раздаю вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией,



соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник. Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их.

Та же задача только теперь читаем короткое стихотворение «Уронили мишку на пол».

Список эмоций.

- Радость.
- Удивление.
- Сожаление.
- Разочарование.
- Подозрительность.
- Грусть.
- Веселье.
- Холодное равнодушие.
- Спокойствие.
- Заинтересованность.
- Уверенность.
- Желание помочь.
- Усталость.
- Волнение.
- Энтузиазм.

Обсуждение: насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

Упражнение № 5. «Завершение дня»

Цель: подведение итогов занятия, рефлексия.

Инструкция: мы сегодня хорошо поработали и заслужили аплодисменты. Давайте начнем тихих и закончим бурными овациями.

### **Занятие № 7 «Мы»**

Цель: повышение самооценки, обучить способам привлечения внимания.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование позитивного настроения на работу.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.» Обсуждение: -

Упражнение № 2. «Диалог руками»

Цель: развитие эмпатии.

Инструкция: группа разбивается на пары, которые закрывают глаза и пытаются понять состояние друг друга только через прикосновение рук.

Участники работают по двое, причем каждая пара отдельно от остальных. Ведущий предлагает участникам взять в пару человека, которого он меньше всего, как ему кажется, чувствует и понимает. Затем в каждой паре участники садятся друг против друга так, чтобы можно было взять друг друга за руки. Они закрывают глаза. Их задача: с закрытыми глазами, обязательно молча,

встретиться друг с другом руками, «познакомиться», потом «поссориться», затем «помириться» и «попрощаться».

Обсуждение: обсуждается полученный опыт, возникшие трудности и пр.

Упражнение № 3. «...Зато ты...»

Цель: создание положительной атмосферы в группе, а также оно может служить прекрасным завершением тренинга.

Инструкция: каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один какой-то свой недостаток, затем передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листе «... зато ты...» и далее какое-то положительное качество этого человека: все, что угодно (у тебя очень красивые глаза, ты лучше всех рассказываешь анекдоты).

В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист.

Упражнение № 4. «Всеобщее внимание»

Цель: научить выражать свои эмоции и привлекать внимание.

Инструкция: всем участники игры выполняют одну и ту же простую задачу любыми средствами, не прибегая к физическим действиям и не разговаривая, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Обсуждение: кому какой способ понравился? Какой бы

способ вы использовали в жизни?

### **Занятие №8 «Завершение»**

Цель: подвести итоги тренинга, рефлексия.

Упражнение № 1. «Приветствие»

Цель: формирование позитивного настроения на работу.

Инструкция: группа стоит в кругу. Каждый перекидывает мяч и говорит «Привет ...! Ты сегодня красивая, умный и т.д.»

Упражнение № 2. «Льдина»

Цель: формирование навыка принятия эффективного группового решения.

Инструкция: ведущий выкладывает на полу несколько газет с таким расчетом, чтобы на них свободно поместились все участники тренинга. Упражнение можно драматизировать — предложить подросткам представить себя участниками полярной экспедиции на льдине в океане. Если кто-то из участников «падает со льдины», то экспедиция считается провальной. По сценарию льдина постоянно «подтаивает» (можно момент таяния производить «ночью», когда все участники «в снах уходят со льдины»). Во время «таяния» льдины ведущий сворачивает какую-то из газет или убирает, после чего группа опять размещается «на льдине». «Таяние» льдины осуществляется до тех пор, пока вся группа не включится в процесс взаимной поддержки,

после чего «экспедиция успешно завершается».

Обсуждение: После обсуждения стратегии взаимной поддержки «экспедицию» можно повторить, а «льдину» сократить сильнее.

Упражнение № 3. «Попроси шоколадку»

Цель: формировать способы эффективной коммуникации.

Инструкция: выберем водящего. Для этого скажите кто в вашей группе самый справедливый? (голосование). (Самый справедливый становится водящим он садится по центру). Я даю ему шоколадку. Ваша задача по очереди попросить шоколадку у водящего, так что бы он захотел отдать ее именно вам. После каждого круга водящий говорит, кому он не отдал бы шоколадку (выбирает 2 участников), они выбывают. Так пока не останется победитель. У каждого для просьбы есть 30 секунд. Победителю достается шоколадка.

Обсуждение: Какой способ просьбы оказался самым эффективным? Время: 15 минут.

Упражнение № 4. «Цыпленок»

Цель: развитие умения работать в команде.

Инструкция: участники сочиняют общую сказку, по одному предложению каждый, но так , чтобы это предложение было продолжением предыдущего рассказа. Прежде чем назвать свою фразу, нужно повторить

предыдущую фразу. Используется игрушка цыпленок.

Обсуждение: чему научились из упражнения?

Упражнение № 5. «Ритуал прощания»

Цель: завершить тренинг, обобщить полученную информацию.

Инструкция: тренер объявляет об окончании занятий и предлагает участникам сесть в круг. Мы завершаем нашу работу. Сейчас каждый по очереди будет ставить перед собой этот стул. Остальные участники группы по желанию и в любом порядке будут подходить, садиться перед вами на стул и называть одно качество, которое, на их взгляд, помогает вам в общении, и одно, которое мешает. При этом надо помнить, что называть следует те качества, которые проявились в ходе работы группы и поддаются коррекции.

Упражнение № 6. «Завершение дня»

Цель: подведение итогов занятия, рефлексия.

Инструкция: мы сегодня хорошо поработали и заслужили аплодисменты. Давайте начнем тихими и закончим бурными овациями.

## **IV. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И САМОКОНТРОЛЯ**

### **4.1. Решение кейс - задач**

Распределите роли участников конфликта. Выполните психолого-педагогическое и медиативное сопровождение сторон в разрешении конфликта. Обсудите эффективность реализации позиции сторон в конфликте, в результате медиации.

#### **Кейс 1**

Общая информация:

Леша и Дима – ученики среднеобразовательной школы. Леша учится в 8-ом классе, а Дима в 5-ом. Неделю назад Дима пришел в школу с новеньким планшетом и хвастался им перед другими пятиклассниками. Леша решил проучить мелкого и забрал планшет. Затем он был готов отдать его Диме, если тот согласится выполнять мелкие поручения в течение недели. Дима проявил характер и отказался – в результате планшет оказался в мусорном ведре и был разбит. Ситуация вокруг возмещения ущерба обострилась. По настоянию директора на медиацию пришли Елена Васильевна (мама Леша) и Мария Сергеевна (мама Димы).

Мария Сергеевна:

Ваш сын Дима рассказал вам о ситуации с планшетом в тот же день, однако в школе шумихи из этого не делал.

Вам показалось, что он чувствует, что повел себя не слишком умно, стараясь оказаться в центре внимания. И ему очень грустно, что он в результате потерял ваш подарок. Дима рассказал, что в ситуации с планшетом участвовал не только Леша, но и другие восьмиклассники, но именно Леша был заводилой и оглашал «условия возврата». На родительских собраниях вы обратили внимание на то, что родительская позиция мамы Леша совершенно не критична. Мальчик привык делать то, что хочет, и не нести за это ответственности. И вам важно не только возместить ущерб, но и донести до Елены Васильевны ущербность такой позиции. В принципе вы готовы написать заявление в милицию, но хотелось бы разрешить дело миром.

Елена Васильевна:

Ситуация с планшетом стала для вас неожиданностью. Вы поняли, что Леша очень переживал и боялся – потому и не стал вам рассказывать. Кажется, вашего мальчика теперь травят в школе. Все, включая администрацию. У него даже случился нервный срыв, когда в вашем присутствии сына отчитывал директор. Леша покраснел, начал всхлипывать. Главное, чего вы опасаетесь, это возбуждения уголовного дела по настоянию родителей второго мальчика. Как юрист вы готовы приложить все усилия и умения, чтобы показать – к Леше отнеслись



предвзято и грубо, других восьмиклассников выгораживают, а «пострадавший» привирает.

## **Кейс 2**

Общая информация:

Вася – ученик старшего класса одной из гимназий города. Естественно, предметы филологического цикла в гимназии в почете. У Васи неплохие способности к литературе, а вот грамотность хромает. Неделю назад у Васи появился шанс блеснуть – Лидия Максимовна, учительница русского языка и литературы, задала на дом написать сочинение про жизнь и творчество Грибоедова. Мальчик тщательно проверил каждую строчку и надеялся на отличную оценку. Увы, он получил «неуд», причем за содержание. «Да как ты посмел так отозваться о великом человеке?!» – учительница была в бешенстве, комментируя оценку. Вася не остался в долгу, отказавшись работать на уроках. Это усугубило конфликт. Родители Васи предложили ему уладить ситуацию с помощью медиатора.

Вася:

Вы всерьез взялись за тему, три дня искали в интернете подробную информацию о жизни Грибоедова, самые интересные факты. На литературе не раз говорили о значении творчества писателя для русской культуры. Не поспоришь. Однако как личность Грибоедов произвел на вас негативное впечатление, неприятно удивила история

его неудавшейся дипломатической карьеры. Вот вы и написали в сочинении, совершенно прямо, что погиб писатель в Персии потому, что вел себя неуважительно в чужой стране, по-хамски, не учитывая местных особенностей. Очень хотелось показать свой неординарный подход к теме, да и родители одобрили. Естественно, после первой за все школьные годы «двойки» по содержанию писать вы для этой училки больше ничего не станете. Пусть хоть «два» в году ставит, тогда все увидят, какая она недалекая!

Лидия Максимовна:

Вася мальчик способный, с амбициями, но ленивый и неграмотный. Однако вы привыкли разбирать его каракули, пытаться поймать нить повествования. С качеством раскрытия темы обычно проблем не возникало. Но вот в последнем сочинении Вася явно перемудрил, специально пошел на скандал, чтобы перед всем классом покрасоваться (ведь работы оценивались публично). Написал почти без ошибок, но полную чушь, оскорбил великого человека. Непонятно даже, где он столько «грязи» откопал?! Нельзя было оставить этот демарш без внимания, а то в следующий раз они о Пушкине матом отзовутся. Непонятно, что теперь делать – ведь Вася отказывается выполнять задания, болтает, и сияет как герой революции. А на носу итоговая аттестация.

### **Кейс 3**

Общая информация:

Костя и Денис учатся в пятом классе. Они одноклассники, но, что называется, из разных социальных слоев. Костя – ребенок из семьи со средним достатком. Родители у Дениса, наоборот, весьма обеспеченные, как и у большинства других ребят в классе. Почти у всех уже есть смартфоны или планшеты. Понимая, что мальчик комплексует, родители Кости потратили большую сумму и купили ему айфон последней модели. Костя был счастлив и понес гаджет в школу. Там, по непонятной причине, Денис схватил его с чужого стола. Схватил неудачно – гаджет упал, экран разбился, а потом в сутолоке на него еще и наступили. У Кости случилась истерика, он сначала заплакал, а потом начал бить Дениса кулаками, разбил ему губу. Разнимать ребят пришлось завучу. Теперь мама Кости хотят добиться возмещения за порчу очень ценного имущества, а мама Дениса, в ответ, грозитя пойти писать заявление в милицию.

Светлана, мама Дениса:

Абсолютно невозможно сравнивать здоровье детей и какой-то там дурацкий телефон, как это сейчас делает костина мама. Ваш Денис, конечно, ломал и свои гаджеты, неоднократно. И ему за это, само собой, попадало. Вам случалось возмещать школе ущерб за разбитые окна и

испорченные сыном парты – но ведь дети есть дети. Однако сейчас – случай особый. Денис рассказал вам, что никогда не видел Костю в таком состоянии, как в тот злополучный день. Мальчик как будто озверел – бил и бил, несмотря на просьбы Дениса, окрики других ребят и учителя. А мама агрессора этого как будто и не заметила, мелочно требует денег. Теперь Денис отказывается идти в школу, думая, что Костя на него набросится. Вы хотите как-то защитить своего ребенка.

#### **Кейс 4**

Общая информация:

Михаил работает журналистом в одной из петербургских газет, специализируется на интервью с интересными людьми. Недавно он решил подготовить материал, посвященный работе учителя. Нашел потрясающую учительницу языков, которая в свои 28 лет в самой обычной школе готовит детей к поступлению в лучшие ВУЗы. Михаил настолько проникся энтузиазмом, что решил и свою дочь Свету перевести в эту школу. Все шло отлично, пока отец не узнал, что Света катастрофически не успевает по физкультуре. Она никогда не была спортивной девочкой, но вот регулярные «двойки» и слезы насторожили. В разговоре с физруком оказалось, что тот не против, чтобы и с ним сделали интервью. Для Михаила это прозвучало как недвусмысленный намек, как

шантаж. Либо пишете обо мне хвалебный материал, либо я вашей дочери аттестат испорчу. Теперь Михаил раздумывает о жалобе директору, а Света продолжает получать «двойки».

Аркадий Павлович:

Вы отдали школе без малого 35 лет, подготовили не один десяток чемпионов района и города по настольному теннису и мини-футболу. Вся ваша тренерская увешена грамотами и медалями, заставлена кубками. Тут пришла идея, чтобы знакомый журналист, отец одной из ваших учениц, написал о школе, о ее успехах (престиж ее в последние годы упал). Он же настроил что-то про эту молодую выскочку, которую вся школа тянет, освобождая от бумажной работы! Только чтоб не уволилась – детей учить будет некому. Да, все эти журналисты с экономистами привыкли считать физкультуру чем-то неважным! Каждую неделю вы закрываете глаза на нерадивость Светы, неуважительное отношение к предмету, на липовые справки об освобождении. Но стоило напомнить об этом отцу, как он обвинил вас чуть ли не в коррупции. Теперь надо как-то уладить это дело.

### **Кейс 5**

Общая информация:

Дима и Артур одноклассники, учатся в 5 классе. После экскурсии в парке они вернулись в школу разгоряченные

и продолжили активную игру прямо в школе. Артур держал дверь в класс, а Дима пытался ее открыть: дергал, толкал, стучал руками и ногами. Собралась целая толпа зрителей. В результате в двери пробили дыру. В этот момент Диму и Артура застала классный руководитель. Дети получили выговор от нее и от завхоза. Они не отпирались, что именно из-за них дверь пострадала. Каждый ушел домой с запиской для родителей о необходимости возместить ущерб. На следующий день классный руководитель связалась с родителями, но они отказались возмещать ущерб (около 5000 рублей), ссылаясь на то, что еще не понятно, кто именно сломал дверь. Дети тоже начали перекладывать вину друг на друга и поссорились. У каждого появилась своя «группа поддержки», конфликт разделил класс. Завхоз в бешенстве. Потребовалось вмешательство школьного медиатора.

Дима (прямая речь):

Мы с Артуром играли в догонялки на улице, он схватил мою шапку и не отдавал даже в школе. Я почти догнал его, но он спрятался в классе и закрыл дверь. Сначала я просто пробовал открыть дверь, но Артур крепко ее держал. Я тоже сильный, он, наверное, все весом на нее навалился. Тогда мне Леша сказал постучать в дверь посильнее, как будто классная пришла, чтобы Артур сам открыл. Я сначала стучал рукой, а потом ногой. И тут увидел, что в

двери дырка. Тут классная нас поймала, отвела к завхозу и заставила отнести маме записку, что мы сломали дверь. Я маме все вечером рассказал. И еще – что не виноват и ничего специально не делал. Она отругала, конечно, но сказала, что если не ломал – платить не будем. Леша и Саня тоже сказали классной, что видели, как Артур выбил дверь.

Артур (прямая речь):

Дима говорил, что на физкультуре он бежит быстрее всех. На улице у школы я взял его шапку, чтобы он попробовал меня догнать. Я убежал от него на второй этаж, и в коридоре он загнал меня в класс и начал ломиться в дверь. Я не открывал и крепко держал. Тогда Дима стал сильно бить в дверь ногой. Я испугался, что мне сейчас прищемит пальцы и стал тоже бить в ответ, чтобы Дима отстал. Потом я услышал треск. Наверное, это Дима с друзьями сломал дверь – я же не видел, что было с той стороны. Конечно, не надо было мне ее держать. Пришла Лариса Ивановна, всех отругала и сказала передать родителям записку про то, сколько стоит дверь. Мама с папой очень расстроились, что я так себя вел, запретили мне сидеть за компьютером. А еще теперь все мальчики в классе говорят, что дверь сломал я, хотя сами не видели. Только девочки про меня не врут и молчат.

### **Кейс 6**

Елена Васильевна, завуч школы:

К вам в 3б класс пришла новая девочка. Перед началом учебного года классные руководители проводили для родителей экскурсию по школе. Родители детей из 3б остались, в целом, довольны внешним видом своего класса, но все-таки позвонили вам и сами предложили купить новые парты, разделив сумму между родителями. Вы высказали мнение, что покупать новые парты – это лишнее. Но все родители в тот момент были согласны скинуться и настаивали. А через неделю в адрес школы пришло письмо «с самого верха» с требованием немедленно разобраться – якобы в школе выявлены факты коррупции. Оказалось, что мать новенькой девочки оставила жалобу, позвонив на «горячую линию». Фактически, жалобу вернули назад на уровень школы и передали вам, что только усугубило ситуацию – мама была в полном замешательстве, ведь по телефону ей обещали сохранить конфиденциальность обратившегося. Теперь всякое доверие между сторонами конфликта подорвано, мама на каждой встрече с вами ищет у школы все новые и новые недостатки, и только добровольный отказ жалобщицы от претензий может быстро снять проблему «коррупции».

Подоплека (озвучивается, если есть доверие к медиатору):

Уже после того, как разразился скандал, вы еще раз прошли по кабинетам начальной школы и увидели, что



ситуация в них – включая будущий кабинет 3б – вовсе не такая радужная, как вы думали. В кабинетах не убрано, тут и там встречается сломанная мебель. Парты в 3б и правда «не фонтан». Их покупали недавно, и потому у вас и мысли не могло возникнуть, что они выглядят такими изношенными. Школа сама подставилась, пригласив родителей на осмотр в неубранные помещения. Если мама продолжит настаивать на своем, нажимая на все эти факты, школу замучают проверками и «полетят головы».

Валентина, мама школьницы:

В этом году вы отдали свою дочь Вику учиться в 3б класс этой злосчастной школы. Как и остальных родителей, вас совершенно не устроило состояние класса. В особенности – состояние парт: местами исписанных, со сколами и царапинами. И это в начальной школе! Очевидно, что администрация ничего не делает, чтобы исправить ситуацию. Родителям пришлось взять дело в свои руки. Вы решили, что это скрытая форма коррупции – школа специально не старается приводить кабинеты в порядок первого сентября, чтобы «выкачивать» деньги из родителей. Вы этого не потерпели и обратились на «горячую линию». Каково же было ваше удивление, когда вам позвонил завуч с вопросом, почему вы вдруг вздумали жаловаться. Оказалось, они все там повязаны. Вместо того, чтобы разобраться, «борцы с коррупцией» просто

подставили вас – теперь и вас, и дочку наверняка станут травить, зная, что вы зачинщица всего переполоха. Завуч уже два раза приглашала вас в школу, чтобы замять конфликт. Но пока вы не видите, чтобы в классе, где должен будет учиться Зб, что-то изменилась – ободранные парты на месте, в углу валяется грязная тряпка, на полу пыль. А учебный год вот-вот начнется. Надо что-то решать.

Подоплека (озвучивается, если есть доверие к медиатору):

На самом деле, несмотря на очевидные проблемы с обустройством кабинета Зб, именно представители родительского комитета подняли вопрос о покупке парт. Администрация школы не участвовала в этом вовсе. Однако для вас сейчас скидываться на покупку парт почти нереально. И тогда случилась патовая ситуация – вы просто не смогли одна из тридцати родителей сказать, что у вас нет лишних денег, и вы не будете платить. Как потому другие дети стали бы смотреть на вашу дочь? Как на нищую?

### **Кейс 7**

Елена Ивановна, педагог-психолог школы:

В адрес вашей школы поступила письменная жалоба от родителей ученицы из 10 класса. Директор передала эту проблему вам, поскольку речь в жалобе шла о психологическом состоянии девочки Саши. Вчитавшись в

текст, вы были в шоке – волосы встают дыбом от того, что там написано. Оказывается, по мнению мамы, классный руководитель, учителя-предметники и социальный педагог унижали Сашу перед всем классом, делая ехидные замечания, не давали пользоваться телефоном для общения с родителями, необоснованно придирались и занижали оценки. В результате у девочки, якобы, случился нервный срыв, и теперь она чуть ли не в депрессии и отказывается ходить в школу. Мама Саши требует, чтобы всех учителей, которые так грубо обошлись с ее дочерью, уволили. Это совершенно невозможно. Более того, от самих учителей вы точно знаете, что девочка привирает – никаких фактов публичного унижения не было и быть не могло. Успеваемостью Саша и так не блещет, и ситуация лишь усугубляется из-за отказа девочки ходить в школу.

Подоплека (озвучивается, если есть доверие к медиатору):

Вы знакомы Сашей, потому что год назад она сама приходила к вам на консультацию. Много жаловалась на свою жизнь. Говорила об обиде на родителей, которые часто и подолгу бывают за границей по работе, оставляя ее с бабушкой. Вы встретились с Сашей пару раз, однако работа не пошла. У вас сложилось профессиональное ощущение, что девочка специально затеяла поход к специалисту, чтобы манипулировать родителями с

помощью чувства вины. Она умеет приврать и с готовностью это делает. Но девочке уже тогда было 14 лет, и использовать эту информацию маме было бы неэтично.

Мария Викторовна, мать Саши:

Ваша дочь находится в просто ужасном психологическом состоянии. Она плачет, разговаривать с друзьями, запирается в своей комнате. Школа довела ее до этого! Первым тревожным сигналом стал инцидент с телефоном – дочь позвонила вам, и тут в трубке вы услышали грубые окрики кого-то из взрослых, после чего звонок сбросили. Учителя отобрали у Саши телефон. Неделю же назад дочь пришла домой – а на ней лица нет! Как рассказала Саша, классный руководитель при всех распинала ее за нерадивость под глупые смешки одноклассников. Заявляла, что вашей дочери не место в нормальной школе. Вы обратились в частную клинику, и там констатировали – у девочки явный стресс. Понятно, что в школе привыкли общаться с детьми как с заключенными колонии, зная, что те не могут ничего им ответить. Но вы этого так не оставите! Пока виновные не ответят за свои действия, ваша дочь в школу не вернется!

Подоплека (озвучивается, если есть доверие к медиатору):

Вам с мужем часто приходится уезжать за границу, там у вас свой бизнес. Саша в это время живет с бабушкой.

Вы чувствуете свою вину за то, что не уделяете дочери достаточно внимания. Затеяв разбирательство, вы хотели поддержать дочь, которой пришлось несладко. Но теперь и вы, и она сама стали заложниками ситуации. Дочери нужно продолжить учебу, закончить 10 класс. Но просто вернуться в школу, спустив все на тормозах, значит «потерять лицо». Каково Саше будет весь год ловить косые взгляды учителей, с которыми она повздорила, и одноклассников?

#### **4.2 Решение педагогической ситуации**

Обучающимся предлагается следующая схема описания ситуации:

1. Определите участников события. Опишите ситуацию с различных позиций (педагога, ребенка, родителя, администрации ДОЛ). Сделайте необходимые, на Ваш взгляд, пояснения (например, о жизненном опыте ребенка, о социальной ситуации в семье и пр.). Изложите суть произошедшего (ситуации), укажите место и иную информацию.

2. Вычлените педагогическую проблему: реально существующее или назревающее противоречие в формировании личности ребенка, к которому ведет описанная ситуация. Выясните или предположите истоки конфликта (что предшествовало возникновению трудной

ситуации, её обострению). Рекомендуем указать нормативные документы, на которые Вы можете опираться при решении данной проблемы.

3. Конкретизируйте педагогическую цель (планируемый результат, который необходимо достичь в данной ситуации).

4. Сформулируйте несколько (пять – шесть) вариантов решения конфликта, сценарии поведения педагога в каждом случае. Охарактеризуйте последовательность Ваших действий (педагогические приемы) при решении проблемы в данном конкретном случае (обобщение диагностических решений в характеристиках: умелые – неумелые действия, действия частично правильные и частично неправильные; качественная характеристика отношений между воспитателями и воспитуемыми; определение конкретных сроков проведения тех или иных мероприятий).

5. Выберите оптимальный вариант деятельности педагога в данной ситуации и обоснуйте выбор методов, приемов, средств и пр.

6. Определите критерии достижения и методы оценки планируемого результата.

### **Задача 1**

В старшем отряде (14-15 лет) на 10-ый день смены между мальчиками произошел конфликт на национальной

почве. Ребята договорились встретиться после мероприятия для выяснения отношений. Вожатый провел беседу с каждым, но ребята не поменяли своих намерений.

Каковы Ваши действия по разрешению сложившейся ситуации?

### **Задача 2**

Основной период смены. В лагере проводится чемпионат по футболу. Два отряда (мальчики, 9-11 лет) принимали участие в игре, где в последствии проигрывающий отряд начал нарушать правила, ставить подножки, оскорблять соперников, применяя нецензурную брань. На замечания вожатых обоих отрядов дети не реагировали. После окончания матча проигравшая команда не успокоилась, начала угрожать, обещая применять физическую силу. Между отрядами разгорелся конфликт.

Проанализируйте возникшую ситуацию. Рассмотрите позиции субъектов конфликта и предложите способы разрешения ситуации.

### **Задача 3**

В лагерь приехал уже сложившийся коллектив (12-14 лет) со своей иерархией отношений (детский дом, танцевальный коллектив). Дети нарушают правила лагеря, аргументируя это тем, что там, где они живут другие правила, игнорируют требования вожатого.

Ваши действия в данной ситуации?

#### **Задача 4**

Командир Вашего отряда (мальчик 13 лет) пользуется у детей непререкаемым авторитетом.

Вам, как вожатому, достаточно обговорить с ним общие задачи и можете быть уверены, что всё будет сделано. По истечении 5-ти дней Вы замечаете, что ему все больше и больше нравится командовать, в голосе появляются начальственные нотки, привычной стала властная поза, жесты.

Какие действия Вы предпримите?

#### **Задача 5**

У Вас не сложились отношения с коллегой. При определенном стечении обстоятельств он при детях пытается выяснять с вами отношения, грубо вас оскорбляет, настраивает против вас детей.

Как Вы поступите в данной ситуации?

#### **Задача 6**

Организационный период смены. Возраст детей 11-12 лет.

Ребёнок не первый раз в лагере. При заезде узнал, что вожатый с его прошлого года стоит на другом отряде. Ребёнок хочет перейти в другой отряд, но не может, т.к отряд на котором работает этот вожатый другого возраста, да и спального места нет. Из-за этого начинает помогать



тому отряду, в котором его прошлый вожатый. Ребёнок отказывается работать для своего отряда и начинает целенаправленно подводить отряд, чтобы отряд, в который он хотел перевестись начал зарабатывать больше баллов.

Проанализируйте возникшую ситуацию. Рассмотрите позиции субъектов конфликта и предложите способы разрешения ситуации.

### **Задача 7**

Двух сестер (7 и 9 лет), по настоятельной просьбе родителей, определили в один отряд. С первых дней старшая девочка начала просить перевести ее в другой отряд к подругам, аргументируя это тем, что видит свою сестру целыми днями дома и хочет отдохнуть от нее в лагере. Младшая девочка против, чтобы ее сестру перевели в другой отряд.

Каким образом решить данную ситуацию?

### **Задача 8**

Организационный период смены. Возраст детей: 14 лет.

Две подруги (Маша и Лена) приехали в лагерь, Лена нашла себе новую компанию и начала насмехаться над Машей, рассказывая о той небылицы. Маша очень расстроилась и хочет уехать из лагеря. Проанализируйте возникшую ситуацию.

Рассмотрите позиции субъектов конфликта и предложите способы разрешения ситуации.

Оценка ответов выполняется по следующим критериям: владение приемами организации детского летнего отдыха (в т.ч. умение прогнозировать и действовать в конфликтной ситуации); знание основ педагогики и психологии, нормативных документов в сфере организации отдыха, методов обучения и воспитания, целесообразное их применение в ходе решения педагогических ситуаций; качество и количество конструктивных предложений по решению конфликта / проблемы; умение предъявить свою позицию.

### **4.3 Ситуационные задачи**

#### **Задание 1**

1. Внимательно прочитайте предложенный список пословиц. Данные пословицы отражают определенное отношение к окружающим людям и соответствующее поведение.

2. Обсудите в группе значение пословиц.

3. Определите к какой стратегии решения конфликтов можно отнести описываемый тип поведения.

4. Обоснуйте свое решение, дав толкование 3-х или более пословиц для иллюстрации.

#### **Задача 1.**

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
3. Кто ударит и убежит, тот может драться хоть каждый день.
4. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
5. Кто спорит – ни гроша не стоит.
6. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
7. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.

### **Задача 2.**

1. Если вы не можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
2. Кто сильнее, тот и правее.
3. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
4. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
5. Кто не отступает – тот обращает в бегство.
6. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
7. В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.

### **Задача 3.**

1. Мягко стелет, да жестко спать.
2. Не подмажешь – не поедешь.
3. Убивай врагов своей добротой.

4. Добро слово победит.
5. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
6. Кротость торжествует над гневом.
7. Если в тебя швырнули камень – брось в ответ кусок ваты.

#### **Задача 4.**

1. Рука руку моет.
2. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
3. Честная сделка не вызывает ссоры.
4. Ты – мне, я – тебе.
5. Кто дарит – друзей наживает.
6. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
7. Взаимные уступки прекрасно решают дела.

#### **Задача 5.**

1. Ум хорошо, а два лучше.
2. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все бают.
3. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
4. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
5. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.

6. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.

7. Копай и копай без усталости – докопаешься до истины.

**Эталоны ответов:**

Задача 1: «Избегание» или «уход от конфликта».

Задача 2: «Доминирование» или «Соперничество».

Задача 3: «Приспособление».

Задача 4: «Компромисс».

Задача 5: «Сотрудничество».

**Задание 2**

**Ситуационная задача «Разговор по телефону»**

Группа делится на подгруппы. Каждой подгруппе выдается карточка с обозначением одного типа (или более в зависимости от количества групп) из конфликтных типов личности («паровой каток», «разгневанный ребенок», «молчун», «сверхпокладистый», «жалобщик», «скрытый агрессор») и объясняется задание, начиная с ситуации.

**Ситуация:** «Коля и Ваня находятся в педиатрическом отделении стационара. Умываясь, Коля намочил свою одежду и сообщил об этом медсестре. Медсестра, переодевая Колю, не нашла запасной пары носок и одела на него носки Вани. Когда пришла к Ване мама и увидела, что носки ее ребенка одеты другому, устроила скандал».

Придумайте, что делала и что говорила мама в зависимости от типа конфликтной личности, указанного в карточке.

Представьте, что мама, разговаривая по телефону, пересказала свои слова и свои действия подруге. Этот разговор и следует передать группе.

На подготовку упражнения уходит от 7 до 10 минут. Затем каждая подгруппа инсценирует или зачитывает текст телефонного разговора.

Участники других подгрупп определяют тип демонстрируемой конфликтной личности. Предлагают способы эффективного взаимодействия медсестры в конфликтной ситуации.

**Обсуждение:** участники делятся своими впечатлениями и пытаются ответить на вопрос, в каком случае медицинской сестре было бы труднее разрешить конфликт, а в каком легче?

#### **4.4 Тестовые задания**

##### **1. Инцидент определяется как:**

а) злобное настроение с раздражительностью и недовольством окружающими

б) действия участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними

в) приписывание партнеру по общению определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности

г) отрицательное переживание, связанное с неудовлетворенностью потребностей

**2. Компромисс является:**

а) способностью к согласованным действиям в процессе совместного труда

б) единомыслием, взаимным принятием мнений членами профессиональной общности

в) соглашением, достигнутым путем взаимных уступок

г) доминирующим способом реагирования человека во взаимодействии в группе

**3. Стратегия ухода от конфликта может проявляться в виде:**

а) сохранения хороших отношений

б) молчания

в) раздела имущества поровну

г) требования безоговорочного послушания

**4. Стратегия доминирования в конфликте выражается в:**

а) попытке перехитрить своих оппонентов

б) полный отказ от отношений

в) стремление, чтобы каждый что-то получил

г) сохранение мира и покоя любой ценой

**5. «Трудными» в общении людей принято называть:**

а) конфликтным типом личности

б) интровертным типом личности

в) акцентуированным типом личности

г) экстернальным типом личности

**6. Предконфликтная ситуация – это:**

а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

б) использование угрозы как способа воздействия

на оппонента при проведении переговоров;

в) действие, которое направлено против кого-либо другого

г) апогей конфликта

### **7. Стимулирование конфликта предполагает:**

а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта

б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей

в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим

г) открытую демонстрацию своей позиции в конфликте

### **8. Предупреждение конфликта представляет собой:**

а) действия по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта

б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте

в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта

г) открытую демонстрацию своей позиции в конфликте

### **9. К этапам конфликта относятся:**

а) инцидент, эскалация, исход конфликта

б) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период

в) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта

г) инцидент, эскалация, примирение



**10. Компромисс невозможен в конфликте:**

- а) потребностей
- б) ценностей
- в) интересов
- г) ресурсов

**11. Предметом конфликтологии являются:**

- а) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем
- б) способы управления конфликтом
- в) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами
- г) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения

**12. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:**

- а) юриспруденции и философии
- б) социологии и психологии
- в) философии и политологии
- г) педагогики и культурологии

**13. Инцидент в конфликтологии – это:**

- а) открытая демонстрация своей позиции в конфликте
- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий
- в) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие
- г) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов

**14. Объектом конфликтологии является:**

- а) внутриличностный конфликт

- б) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов
- в) межличностные конфликты
- г) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты

**15. Основоположником американской конфликтологии считается:**

- а) Л. Козер
- б) З.Фрейд
- в) К. Боулдинг
- г) Э. Берн

**16. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
- б) К. Маркса и Ф. Энгельса
- в) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса

**17. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:**

- а) формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов
- б) появлением конфликтологических теорий и частных концепций
- в) изучением конфликта как самостоятельного явления
- г) накоплением эмпирических фактов о конфликтах

**18. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:**

- а) информационная
- б) мобилизирующая
- в) профилактическая

г) сигнальная

**19. Что такое толерантность?**

- а) стремление к сотрудничеству в конфликте
- б) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор
- в) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей
- г) недобросовестное использование открытой информации

**20. Что представляет собой авторитет?**

- а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо
- б) объект конфликта
- в) субъект, который отличается особенно активными действиями
- г) человек, для которого интересы других выше собственных

**21. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:**

- а) открытая демонстрация своей позиции в конфликте
- б) бойкотом
- в) блефом
- г) бунтом

**22. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:**

- а) медиация
- б) дебаты
- в) беседа
- г) декларация

**23. Замораживание конфликта предполагает:**

- а) потерю интереса к предмету конфликта

б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий

в) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования

г) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов

**24. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?**

а) компромисс

б) избегание

в) денонсация

г) медиация

**25. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:**

а) вертикальный

б) горизонтальный;

в) межгрупповой;

г) политический.

**26. Кризис в конфликтологии представляет собой:**

а) открытую демонстрацию своей позиции в конфликте

б) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы

в) состояние эмоциональной разрядки

г) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор

**27. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:**

а) переговорщиком

б) маргиналом

- в) еретиком
- г) медиатором

**28. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:**

- а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу
- б) обращение за помощью третьей стороны
- в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений
- г) открытую демонстрацию своей позиции в конфликте

**29. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:**

- а) эмпатия
- б) прессинг
- в) месть
- г) манипуляция

**30. Ультиматум – это:**

- а) беспелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования
- б) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей
- в) открытую демонстрацию своей позиции в конфликте
- г) готовность воспринимать будущие события максимально объективно

**31. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность**

**поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) толерантному
- б) бесконфликтному
- в) ригидному
- г) сверхточному

**32. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) переговорный процесс

**33. Профессиональный посредник называется:**

- а) коллегой
- б) психологом
- в) суггестором
- г) медиатором

**34. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- а) субъективный
- б) дизъюнктивный
- в) конъюнктивный
- г) смешанный

**35. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией
- б) суггестией
- в) гипнозом

г) убеждением

**36. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) сотрудничеством
- б) конфликтом
- в) конкуренцией
- г) соревнованием

**37. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) неслучайными
- б) конструктивными
- в) деструктивными
- г) реалистическими

**38. Стратегия доминирования в конфликте выражается в:**

- а) попытке перехитрить своих оппонентов
- б) полный отказ от отношений
- в) стремление, чтобы каждый что-то получил
- г) сохранение мира и покоя любой ценой.

**39. Компромисс является:**

- а) способностью к согласованным действиям в процессе совместного труда
- б) единомыслием, взаимным принятием мнений членами профессиональной общности
- в) соглашением, достигнутым путем взаимных уступок
- г) доминирующим способом реагирования человека во взаимодействии в группе.

**40. Приспособление характеризуется:**

- а) удовлетворением желаний другого путем отказа от личных интересов

- б) соглашением, достигнутым путем взаимных уступок
- в) полным отказом от отношений
- г) желанием перехитрить своих оппонентов.

**41. Конфликт норм и правил взаимодействия возникает когда:**

- а) посягают на ценности другого
- б) нарушают принятый этикет
- в) количество ресурса, на который претендуют стороны, не достаточно для удовлетворения потребностей всех участников взаимодействия
- г) «слабое звено» ухудшает общий результат деятельности

**42. Поведение «сверхпокладистого» типа конфликтной личности характеризуется:**

- а) соглашательством, ненадежностью в делах
- б) боязнью потерять контроль над ситуацией
- в) отказом общаться
- г) закулисными махинациями

**43. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- б) проявления конфликта
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности, состоянием личности, которые наступают после разрешения конфликта
- г) поведенческие реакции личности в конфликте

**44. Установите соответствие периодов динамики конфликта:**

- 1) Латентный период
- 2) Открытый период
- 3) Послеконфликтный период
- а) инцидент
- б) частичная нормализация отношений
- в) попытка сторон разрешить объективную



проблемную ситуацию неконфликтными способами

**45. Установите соответствие характеристик стратегий разрешения конфликта:**

- 1) Соперничество
- 2) Сотрудничество
- 3) Компромисс
- 4) Приспособление

а. действия, направленные на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов

б) навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

в) действия, направленные на достижение партнерства

г) действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором никто не выигрывает, но и не теряет

**46. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:**

- а) институализация конфликта
- б) легитимизация конфликта
- в) редукция конфликта
- г) медиация

**47. Укажите событие латентного периода (предконфликт) конфликта:**

а) попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами

б) инцидент

в) сбалансированное противодействие

г) частичная нормализация отношений

**48. Укажите событие открытого периода конфликта:**

- а) инцидент
- б) попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами
- в) сбалансированное противодействие
- г) частичная нормализация отношений

**49. Укажите событие послеконфликтного периода:**

- а) попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами
- б) частичная нормализация отношений
- в) инцидент
- г) сбалансированное противодействие

**50. Установите соответствие:**

- 1) внутриличностные конфликты,
  - 2) социальные конфликты
  - 3) зооконфликты
- а) межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями
  - б) конфликты, характеризующие психологические особенности человека
  - в) конфликты, характеризующие биологическую природу человека

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акишева А.К., Кашенова А.Т. Методы разрешения конфликтных ситуаций среди учащихся начальной школы // Наука и Реальность. - 2021. - №2(6). - С.224-227.
2. Батюта М.Б., Князева Т.Н. Возрастная психология: учеб. пособие. – М: Юрайт, 2015. – 306 с.
3. Букреева Е.А., Белокопытова С.А., Малышева О.В., Труфанова Т.В. Предупреждение и способы разрешения конфликтов у дошкольников // Молодой ученый. — 2018. — № 19 (205). — С. 185-187.
4. Володина Ю.А. Исследование межличностных конфликтов в дошкольном возрасте // [Социальные и гуманитарные науки: теория и практика](#). - 2019. - №1. – С.557-562.
5. Григорьева Г.Е. Технология разрешения конфликтов в подростковом коллективе средней общеобразовательной школы // Вестник ПГГПУ. Серия № 1. Психологические и педагогические науки. - 2014. - №2-1. - С. 23-31.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2019. – 576 с.
7. Долгова В.И., Капитанец Е.Г., Кондратьева О.А. Психолого-педагогическая коррекция конфликтного поведения субъектов образовательной среды: монография. — М.: Перо, 2021. — 147 с.
8. Леонтьев А.Н. Психологические основы развития ребенка и обучения. – М.: Прогресс, 2014. – 426 с.
9. Мачехина О.П. Использование методов диагностики в педагогических исследованиях школьных конфликтов // Мир науки, культуры, образования. - 2014. - №2 (45). – С. 203-206.

10. Мосина Т.Н. Конфликтные ситуации между детьми младшего школьного возраста, пути их предотвращения и разрешения // Санкт-Петербургский образовательный вестник. - 2018. - №6 (22). – С. 35-39.

11. Мужина В.С. Детская психология: учеб. пособие для студентов педагогических институтов / Под ред. Л. А. Венгера, — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Просвещение, 2009. – 272 с.

12. Николаенко М. С. Особенности конфликтов учащихся начальной школы // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. - 2008. - №6. – С. 146-148.

13. Петрановская Л.И. Если с ребенком трудно. – М.: АСТ, 2018. – 218 с.

14. Рогова Е.Е., Дараган, Р.В. Особенности межличностных конфликтов в подростковом возрасте // Science Time. - 2015. - №12 (24). – С. 647-653.

15. Смирнова Е. О. Межличностные отношения дошкольников: диагностика, проблемы, коррекция. — М.: Гуманитар. изд. Центр ВЛАДОС, 2005. — 158 с.

16. Чикова И.В., Мантрова М.С. Психологические особенности конфликтности современных подростков // Азимут научных исследований: педагогика и психология. - 2019. - №4 (29). – С. 386-389.

17. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов. – СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. – 296 с.



## **Учебное издание**

Валентина Ивановна Долгова,  
Елена Германовна Капитанец,  
Ольга Александровна Кондратьева,  
Анна Алексеевна Нуртдинова

## **Профилактика конфликтов в образовательной среде**

Издательство «Перо»  
109052, Москва, Нижегородская ул., д. 29-33, стр. 15, ком. 536  
Тел.: (495) 973-72-28, 665-34-36  
Подписано в печать 14.11.22. Формат 60×84/ 8  
Бумага офсетная № 1. Печать офсетная. Усл. печ. л. 18,88.  
Тираж 500. Заказ 956.