



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУВО «ЮУрГГПУ»)**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ**

**Управление межличностными конфликтами детей в условиях социально-
реабилитационного центра**

**Выпускная магистерская диссертация
по направлению 39.04.02 Социальная работа
Направленность программы магистратуры
«Управление социальной работой»**

Проверка на объем заимствований:
42 % авторского текста

Выполнила:
студентка группы ЗФ-206-149-2-1
Закирова Илия Рамзисовна

Работа рекомендована к защите
рекомендована / не рекомендована
«11» 02 2020г.
зав. кафедрой социальной работы,
педагогике и психологии СН
д.п.н., профессор Н.А. Соколова

Научный руководитель:
д.п.н., профессор
Соколова Надежда Анатольевна

**Челябинск
2020**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава I. Теоретические аспекты проблемы управления межличностными конфликтами детей в условиях социально-реабилитационного центра	7
1.1. Проблема исследования межличностных конфликтов в работах отечественных и зарубежных ученых.....	7
1.2 Особенности конфликтов детей в условиях социально-реабилитационного центра.....	18
1.3 Структурно-функциональная модель развития навыков управления и разрешения конфликтных ситуаций воспитанников социально-реабилитационного центра.....	27
Выводы по первой главе.....	31
Глава II. Опытно-поисковая работа по формированию навыков разрешения конфликтов у воспитанников	34
2.1. Анализ опыта деятельности социально-реабилитационного центра по разрешению конфликтов детей, воспитывающихся в социально-реабилитационном центре Тракторозаводского района г. Челябинска	34
2.2. Анализ результатов исследования конфликтного поведения воспитанников	43
2.3. Программа тренинга по формированию навыков конструктивного разрешения и управления конфликта у воспитанников и оценка ее эффективности.....	52
Выводы по второй главе.....	61
Заключение	63
Библиографический список	66

Введение

Семья считается устоявшим важным институтом социализации. Вследствие того, что ребёнок обретает в семье, он сохраняет это в продолжение всей своей дальнейшей жизни. Значимость семьи, как основного института социализации вызвано тем, что в ней индивид состоит в продолжение весомой части своей жизнедеятельности, и по продолжительности своего влияния на личность ни один из социальных институтов развития несравним с семьей.

В настоящее время проявляются признаки кризиса современной семьи: нарушение структуры и функций, падение жизненного уровня, рост числа незарегистрированных браков, частота разводов, уклонении родителей от выполнения своих обязанностей по воспитанию детей, увеличении числа неблагополучных семей. Увеличение числа детей, воспитывающихся в условиях социально-реабилитационного центра, является ярким свидетельством того, что для многих семей, роль детей в их семье не значительна.

Так согласно, статистике Минздравсоцразвития России в 2016 году количество воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей составляло 28676, в 2017 году – 35707, в 2018 году – 45204 [69].

Теоретические подходы к пониманию межличностного конфликта представлены в трудах Б.И.Хасан, А.Г.Ковалев, А.В.Дмитриева, И.П. Обозов, Г.И.Козырев, Н.В.Гришина, А.Я.Анцупова, К.С.Лисецкий, Ю.М. Жукова, Е.М. Аджиева, Д.У. Джонсон, В.С. Мерлин, Д.Н. Исаева, Ю.А. Кулясова.

Вопросы управления конфликтными ситуациями представлены в трудах В.И. Михайлов, Е.Ю. Разгонова, Ф.А. Райс, В.С. Мирлин.

Теоретические подходы к пониманию неблагополучной семьи представлены в работах В.С. Торохтий, А.В. Мудрик, С.А. Белечева, Г.П. Бочкарева, П.Д. Павлюнок, М.А. Галагузова.

И.В.Дубовина, Э.А. Минкова, М.К. Бардышевская, по мнению данных авторов психическое и физическое развитие детей из неблагополучных семей отличается от развития сверстников растущая в благополучных семьях.

Т.Е. Сухарев, А.А. Рояк, Р.В. Овчарова, А.В. Запорожец, А.Н. Леонтьева, С.И. Макшаков, К.С. Лисецкий, И.Е. Ворожейкина занимались вопросами формирования бесконфликтного общения детей.

Сказанное обусловило определение **проблемы** исследования – поиск эффективных способов управления межличностными конфликтами воспитанников социально-реабилитационного центра.

Актуальность проблемы, недостаточная практическая и теоретическая разработанность определили тему нашего исследования Управление межличностными конфликтами детей в условиях социально-реабилитационного центра.

Цель исследования – теоретически обосновать и разработать программу тренинга по формированию навыков управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра.

Объект исследования – конфликты воспитанников социально-реабилитационного центра

Предмет исследования – процесс формирования навыков управления и разрешения конфликтов у воспитанников.

Гипотеза исследования: процесс формирования навыков управления межличностными конфликтами воспитанников социально-реабилитационного центра должен протекать целенаправленно и предпочтительными формами работы с детьми являются интерактивные методы, а именно тренинг.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой были сформулированы следующие **задачи исследования**:

1. рассмотреть конфликт как социально-психологическое явление;
2. раскрыть особенности конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра;
3. обосновать структурно-функциональную модель управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра;
4. проанализировать опыт деятельности социально-реабилитационного центра по разрешению конфликтов воспитанников;
5. проанализировать уровень конфликтности воспитанников социально-реабилитационного центра Тракторозаводского района г. Челябинска;
6. разработать программу тренинга по формированию навыков конструктивного разрешения и управления конфликтов у воспитанников и оценить ее эффективность.

Исследование проходило в **три этапа** с 2017 по 2019 гг.

Первый этап – ориентировочно-поисковый (2017-2018 гг.) – осуществлялся теоретический анализ литературы по изучаемой проблеме, определились проблема, объект, предмет, цель и задачи исследования, выдвигалась рабочая гипотеза.

Второй этап – эмпирический (2018-май 2019 гг.) – осуществлялся сбор эмпирических данных по проблеме исследования.

Третий этап – обобщающий (сентябрь–декабрь 2019 гг.) – проводился анализ полученных эмпирических данных, разрабатывалась программа управления межличностными конфликтами воспитанников социально-реабилитационного центра. Осуществлялось оформление диссертационного исследования и внедрение исследования в практику работы учреждения.

Методы исследования:

- 1) теоретические – анализ психолого-педагогической литературы;
- 2) эмпирические – анкетирование, тестирование;

Для определения особенностей поведения воспитанников в конфликте были использованы следующие методики:

- 1) анкета для изучения особенностей межличностных конфликтов воспитанников;
- 2) опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса (адаптированный Н.В. Гришиной)

Научная новизна исследования заключается в следующем:

- уточнено, понятие управление межличностными конфликтами детей в условиях социально-реабилитационного центра, оно рассматривается как целенаправленное воздействие на конфликтный процесс. С его помощью обеспечивается решение социально-значимых задач детей, включая перевод его в рациональное русло, воздействие на конфликтное поведение воспитанников для достижения желаемого результата.

Практическая значимость исследования определяется тем, что разработана программа управления межличностными конфликтами детей в условиях социально-реабилитационного центра. Результаты исследования могут использоваться в практической деятельности воспитателей, психологов и социальных педагогов при диагностике и коррекции поведения воспитанников.

База исследования: МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних детей» Тракторозаводского района г. Челябинск. В исследовании приняли участие 25 воспитанников МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних детей» Тракторозаводского района г. Челябинск.

Глава I. Теоретические аспекты проблемы управления межличностными конфликтами детей в условиях социально-реабилитационного центра

1.1. Проблема исследования межличностных конфликтов в работах отечественных и зарубежных ученых

По мнению авторов «Педагогического терминологического словаря» (2015) конфликт (от лат. «conflictus» – столкновение) – очень распространенное явление в общественной жизни. Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают присутствие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии, конфликты могут быть скрытыми или неявными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения [1].

Б.И. Хасан сущность конфликта определяется как такой вид взаимодействия, в котором «не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации» [4].

А.Г. Ковалёв отмечает, что конфликт (от латинского языка – «столкновение») есть «натуральное возражение, образующее меж людьми, порождается задачами собственной и общественной жизни, противоречиями интересов, взоров, общественных установок людей» [27].

В конфликте проявляется столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов [11].

В психологии понятие «конфликта» применяется достаточно широко, фактически адресуясь ко всем разнородным явлениям, связанным с психикой людей. Конфликтом называют и межличностные трудности, и внутриличностные переживания, и кризисные явления (предмет психотерапевтической работы), и столкновение алгоритмов решения учебных задач обучающегося и др. [27].

А.В. Дмитриев определяет конфликт как «способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия оппонентов, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями» [20].

Схожее определение конфликта дает Н.Н. Обозов: «Конфликт – способ разрешения коренных противоречий, неразрешимых другим (логическим) путем» [46].

Г.И. Козырев определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» [28].

Н.В. Гришина рассматривает конфликт как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая из сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами) [17].

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [4].

К.С. Лисецкий пишет, что «конфликт как естественное противоречие, возникающее между людьми, порождается проблемами личной и социальной жизни, противоречиями интересов, взглядов, социальных установок людей» [37].

Таким образом, обобщив вышеизложенное можно заключить, что все определения конфликта раскрываются через употребление таких понятий, как - противоречие, противоборство, противодействие, противостояние, противоположность, то есть понятий, объединенных единой приставкой «против», которая является составной частью сложных слов и обозначает предназначенный для борьбы с чем-либо или для защиты от чего-либо, а также враждебный, препятствующий или несоответствующий чему-либо.

В нашем научном исследовании понятие конфликт понимается как тип социального взаимодействия, которое определено противоречием взглядов, целей, и ценностей.

Выделяют следующие типы: внутриличностный, межличностный, конфликт между индивидом и группой, межгрупповой конфликт [22]. В рамках нашей работы наибольшее внимание представляет межличностный конфликт.

Под межличностным конфликтом определяют открытое противостояние взаимодействующих личностей на основе возникших разногласий, представляющий в виде несовместимых целей, противоположных в конкретной обстановке [17].

Межличностный конфликт выражается в общении между двумя и более лицами. В данных конфликтах личности оказывают сопротивление по отношению друг другу и выясняют свои взаимоотношения только, лицом к лицу. Данный тип конфликта является самым распространенным. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми [23].

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т. п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки.

В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие [24].

Межличностный конфликт устанавливает отсутствие дружеских отношений, которые сложились в системе взаимодействия между индивидами. У них возникают противоречивые мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствующем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодействие, когда одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, а та, в свою очередь, осознает, что эти действия ущемляют ее интересы, и предпринимает ответные действия. Такая ситуация чаще всего приводит к конфликту как средству ее разрешения. Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое состояние окажется временным и конфликт обязательно в какой-то форме заявит о себе при благоприятных обстоятельствах [6].

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

К конструктивным функциям относят:

- познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);
- функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);

– перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками) [30].

Деструктивные функции конфликта связаны с:

- разрушением существующей совместной деятельности;
- ухудшением или развалом отношений;
- негативным самочувствием участников;
- низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

[30].

Эта сторона конфликта вызывает у людей негативное отношение к ним, и они стараются их избегать.

При детальном изучении конфликтов в них выделяют систему и элементы. Элементами в межличностном конфликте считаются: субъекты конфликта, их психологические характеристики, задачи и мотивы, единомышленники, причина разногласий. Система конфликта демонстрирует связь между данными элементами. Конфликт постоянно находится в процессе, следовательно элементы и система видоизменяется [18].

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов дают детально разработанную таблицу основных периодов и этапов динамики конфликта [4]. В зависимости от степени напряженности отношений они выделяют дифференцирующую и интегрирующую части конфликта.

Сам конфликт состоит из 3-х стадий:

1) предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация);

2) конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

3) послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений) [58].

Ч. Ликсон выделяет следующие уровни развития конфликта:

1-й уровень: стычки (мелкие неприятности, не представляющие угрозы для взаимоотношений);

2-й уровень: столкновения (перерастание стычек в столкновения - расширение круга причин, вызывающих ссоры, уменьшение желания взаимодействовать с другим и уменьшение веры в его добрые намерения к нам);

3-й уровень: кризис (перерастание столкновений в кризис - окончательное решение о разрыве отношений, которые носят нездоровый характер, здесь эмоциональная неустойчивость участников доходит до такой степени, что появляются опасения физического насилия) [36].

Таким образом, для возникновения межличностного конфликта необходимо наличие противоречий (объективных или мнимых). Противоречия, возникшие из-за несовпадения во взглядах, оценках людей по самым различным явлениям, ведут к ситуации спора. Если она представляет угрозу одному из участников, то возникает конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом. В конфликтной ситуации выявляются субъекты и объект конфликта. К субъектам межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица. Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов [25].

Всякий межличностный конфликт, в конце концов, имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта Е.Е. Рогова и Р.В.

Дараган называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной [57].

Важным вопросом в социально-психологическом исследовании проблемы конфликтов и их природы является выявление их причин. При исследовании причин возникновения конфликтов лишь в самых ранних научных работах допускалась их «внешняя» природа, происхождение «без участия человека». Например, психоаналитическое представление о бессознательных конфликтах, возникновение которых определяется законами существования психики, неподвластными человеку, эксперименты А. Лурия и Н. Миллера по созданию конфликта извне. Все остальные подходы признают объективно – субъективную природу возникновения конфликта (Левин, Дойч, Мерлин и др.) [24].

Учет субъективного фактора как обязательного условия возникновения конфликта также характерен для отечественной науки. Наиболее распространенными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно распределять, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, некомпетентные коммуникации [26].

Существование более чем одного источника конфликта увеличивает вероятность возникновения конфликтной ситуации. Однако, даже и при большой возможности возникновения конфликта, стороны могут не захотеть реагировать так, чтобы и дальше усугублять ситуацию [29].

Среди причин межличностного конфликта выделяют причины, связанные с психологическими особенностями человеческих отношений. Это взаимные симпатии и антипатии людей, ведущие к их совместимости или несовместимости; неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе; плохая психологическая коммуникация [7].

Другая группа причин связана с личным своеобразием членов коллектива. В этом случае имеются в виду личные особенности,

способствующие возникновению конфликтных ситуаций. К ним относятся неумение контролировать свое эмоциональное состояние, низкий уровень самоуважения, агрессивность, повышенная тревожность, некоммуникабельность, чрезмерная принципиальность [7].

К конфликту также приводит сама неподготовленность человека к эффективным действиям. Он может не знать о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Человек может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике [15].

Кроме субъективных факторов на возникновение конфликтной ситуации оказывают большое влияние ситуационные факторы. Ч. Ликсон делает следующее замечание: «настроение оказывает большое влияние на наше мышление в неординарных, нестандартных случаях» [36].

Окончательная проблема соотношения роли ситуативных и личностных факторов в детерминации поведения человека пока не решена. В этом плане Н.Н. Обозов предлагает исходить из принципа дополнительности действия ситуативных и трансситуативных факторов, утверждая, что в «большинстве случаев детерминирующими факторами являются личностные факторы, тогда как ситуативные играют роль модулятора (определяя вариативность проявления личностных факторов)» [49].

Соотношение ситуативных и личностных факторов в возникновении конфликтов, может быть выражена в основных идеях М. Дойча:

1. Индивиды заметно отличаются друг от друга по степени проявления последовательности личностных черт в различных социальных ситуациях: те, кто более ориентирован на использовании ситуативной информации, обнаруживают меньшее постоянство.

2. Некоторые ситуации обладают «сильными» характеристиками: в этих ситуациях, несмотря на личностные различия, проявляются

незначительные индивидуальные вариации в поведении; ситуации со «слабыми» характеристиками допускают большее проявление индивидуальных различий.

3. Ситуации также различаются с точки зрения их влияния на возникновение у человека соответствующих диспозиций.

4. Возможно также, что существует тенденция к некоторой конгруэнтности между личностными диспозициями и ситуативными стратегиями, приводящая к тому, что люди с определенными типами диспозиций будут выбирать определенные типы социальных ситуаций, соответствующие их диспозициям [46].

Понимание объективно-субъективного характера причин конфликтов отражается весьма полезным при определении способов предупреждения конфликтов, выработке оптимальных стратегий поведения людей в типичных конфликтах [32].

Процесс же управления конфликтом определяется с двух точек зрения. Первая заключается в управлении поведением личности в конфликтной ситуации. Вторая определяет организационный аспект данного процесса. В данном случае субъектом выступает воспитатель, педагог, психолог, который выполняет свои обязанности. В нашей работе мы будем рассматривать именно во втором аспекте.

Михайлов В.И. под процессом управления конфликтом понимает целенаправленное воздействие на конфликтный процесс. С его помощью обеспечивается решение социально значимых для человека задач, включая перевод его в рациональное русло деятельности, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов для достижения желаемого результата (ограничение противоборства с помощью рамок конструктивного влияния на общественные процессы) [45].

Управление конфликтом - целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет

отношение данный конфликт. Содержание технологии управления конфликтами включает различные виды деятельности: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности; предупреждение или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта [60].

Большое значение в управлении конфликтами в организации имеет деятельность руководителя. Алгоритм деятельности руководителя в управлении конфликтами определяется многими факторами - содержанием самого конфликта, условиями возникновения конфликта, развитием конфликта, участниками конфликта и т.д [61].

Таблица 1 - Основные шаги управления конфликтом

Содержание деятельности руководителя (социального работника, психолога, педагога)	Способы и методы реализации этой деятельности
Изучение причин и источников возникновения конфликта	Наблюдение; анализ результатов деятельности; изучение документов, беседы; биографический метод; т.е. изучение биографических данных участников конфликта(клиентов)
Ограничение числа участников конфликта (выделение тех, кто явно причастен к конфликту)	Работа с лидерами (наиболее активными) в микрогруппах; перераспределение функциональных обязанностей; поощрение или наказание и т.д.
Осуществление дополнительного анализа конфликта, в том числе с помощью экспертов	Опрос экспертов, привлечение медиатора, психолога. Переговорный процесс(медиация) и т.д.
Принятие решения(определение способов разрешения)	Административные методы, педагогические методы

В процессе управления конфликтами при разрешении конфликтной ситуации и выборе модели действия необходимо опираться на принципы управления конфликтами, к которым относят: принцип объективности и адекватности оценки конфликта; принцип конкретно-ситуационного подхода; принцип гласности; принцип демократического воздействия, опоры на общественное мнение; принцип комплексного использования способов и приемов воздействия [45].

Процесс управления конфликтами во многом зависит от руководителя. Руководитель должен также представлять алгоритм

управления конфликтами. При обнаружении конфликта в профессиональной среде руководитель должен быть настроен на разговор с сотрудниками-конфликтантами. В процессе разговора руководитель должен дать понять, что конфликт затрагивает честь и достоинство его участников и его можно и нужно разрешить.

Таким образом, под конфликтом следует понимать тип социального взаимодействия, которое определено противоречием взглядов, целей, и ценностей.

При изучении конфликта выделяют его структуру, представляющую собой взаимосвязи между элементами конфликта, и элементы (субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта).

Конфликт состоит из противоположно направленных действий его участников. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов.

Причины межличностных конфликтов делятся на два вида – объективные (ресурсно-материальные факторы, социальные отношения, восприятие личностью сложившейся ситуации и др.) и субъективные (поведенческие факторы, существующие между взаимодействующими индивидами различия в представлениях о ценностях, личностные особенности взаимодействующих индивидов). Чаще всего межличностные конфликты порождаются объективными причинами, которые даже не осознаются конфликтующими сторонами и их окружением. Однако, преломляясь через личностные характеристики участников, эти причины нередко воспринимаются как исключительно субъективные.

Процесс управления конфликтом это воздействие на конфликтный процесс. Обеспечивающий решение социально значимых для человека задач, включая перевод его в рациональное русло деятельности,

осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов для достижения желаемого результата.

1.2 Особенности конфликтов детей в условиях социально-реабилитационного центра

Семья считается устоявшим, важным институтом социализации. Вследствие того, что ребёнок обретает в семье, он сохраняет это в продолжение всей своей дальнейшей жизни. Значимость семьи, как основного института социализации вызвано тем, что в ней индивид состоит в продолжение весомой части своей жизнедеятельности, и по продолжительности своего влияния на личность ни один из социальных институтов развития несравним с семьей.

В настоящее время проявляются признаки кризиса современной семьи: нарушение структуры и функций семьи, падение жизненного уровня, ухудшение условий содержания детей, родители, ведущие асоциальный образ жизни и не справляющиеся с воспитание детей, лишаются родительских прав.

Рассмотрим, что ученые понимают под неблагополучной семьей. В учебном пособии «Технологии социальной защиты и обслуживания семей и детей» рассматриваются различные классификации семей: конфликтные, кризисные, проблемные (В.С.Торохтий), педагогически несостоятельные, асоциальные (А.В. Мудрик, С.А. Беличева и др.), отмечается разность подходов и формулировок видов семей [64].

С точки зрения Г.П. Бочкаревой, неблагополучная семья – это семья, в которой родители грубо, неуважительно относятся к детям, подавляют их волю. Автор считает, что в этих семьях отсутствуют эмоциональные контакты между родителями и детьми. П.Д. Павленок с позиции

социальной работы определяет неблагополучную семью не только как семью, материальная жизнь которой далека от нормальной, но и семья, которая утратила веру в возможность изменения своей жизни в лучшую сторону и продолжает идти к полному краху. Неверие в собственные силы и отсутствие помощи со стороны формируют соответствующий образ жизни, который усваивают и дети [52].

Следовательно, неблагополучная семья не только разрушается сама, но и разрушительно, негативно влияет на ребенка. Причем она может своим неблагополучием воздействовать по-разному: психически (через угрозы, подавление личности, навязывание асоциального образа жизни и др.), физически (жестокое наказание, побои, насилие, принуждение к заработку денег разными способами, отсутствие пищи), социально (выживание из дома, отбирание документов, шантаж и др.) [15].

Неблагополучная семья – это семья, в которой обесцениваются или игнорируются основные семейные функции, присутствуют скрытые или явные дефекты воспитания, в результате чего появляются «трудные дети» (М.А. Галагузова) [15]. Увеличение числа детей из неблагополучных семей воспитывающихся в условиях социально-реабилитационного центра, является ярким свидетельством того, что для многих семей, роль детей в их семье не значительна.

Целью деятельности Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних являются: осуществление профилактики безнадзорности и беспризорности; обеспечение временного проживания несовершеннолетних детей в возрасте от 3 до 18 лет, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальной реабилитации [57].

В учреждение принимаются несовершеннолетние, относящиеся к следующим категориям: оставшиеся без попечения родителей или иных законных представителей; проживающие в семьях, находящихся в социально опасном положении; заблудившиеся или подкинутые;

самовольно оставившие семью, самовольно ушедшие из образовательных учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или других детских учреждений, за исключением лиц, самовольно ушедших из специальных учебно-воспитательных учреждений закрытого типа; не имеющие места жительства, места пребывания и (или) средств к существованию; оказавшиеся в иной трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации [57].

В соответствии со своими задачами социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних выполняет следующие функции:

Защитительная функция. Она направлена на обеспечение сохранности жизни детей, их безопасности от внешних угроз, правовую защиту законных прав и интересов ребенка, оказание ему экстренной помощи, предусматривает противодействие разрушению его физического, психического, нравственного здоровья в период пребывания в центре [41].

Профилактическая функция. В сотрудничестве с другими учреждениями, организациями центр ведет работу по раннему выявлению неблагополучных семей, оказывает своевременную помощь в разрешении внутрисемейных конфликтов, дает рекомендации по оздоровлению условий семейного воспитания, осуществляет квалифицированную правовую, психологическую, а также материальную поддержку, что позволяет предотвратить необратимые процессы отторжения ребенка от родителей, распада семьи как института его социализации [44].

Восстановительная функция. Осуществляя меры по оздоровлению условий жизнедеятельности детей в семье, центр способствует восстановлению социального статуса ребенка, укреплению его связей с основными институтами социализации, поддерживает усилия семей, проявляющих готовность к преодолению своей функциональной несостоятельности [48].

Коррекционно-развивающая функция. На основе комплексной диагностики в центре определяется система мер медико-социальной,

психолого-педагогической работы с детьми, ориентированной на коррекцию их психического, личностного развития, восстановление утраченного или формирование недостающего социального опыта, а также на возрождение и развитие важнейших форм жизнедеятельности детей - игры, познания, труда, общения [57].

Таким образом, социально-реабилитационные центры значатся как наиболее перспективными во всей системе социально-защитных детских организаций. Они способствуют комплексно разрешать проблемы коррекционно-реабилитационной деятельности, направляя ее как на самого воспитанника, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, так и на окружение, в котором он обитает, и в том числе и на его кровную семью. Центр обязан помочь не только воспитанникам, но и тем, кто еще не утратил контакт с семьей, другими институтами социализации, ибо спектр услуг, которые получают в нем воспитанники, нуждающиеся в государственной защите, значительно шире, чем в иных социально-защитных организациях.

Дети, попадающие в реабилитационный центр, из неблагополучных семей, живут только в настоящем, у них отсутствуют четкие представления о своем будущем и слабое понимание возможностей самореализации. Большинство из них получили психологические травмы, имеют проблемы в образовании, общении, у них высокий уровень тревожности, агрессивности. Понятно, что у каждого из таких детей своя жизненная ситуация, своя боль. Попадая в реабилитационный центр, несовершеннолетний проходит процесс адаптации, т.е. приспособление к новым условиям среды жизнедеятельности [36].

Эмоционально - волевая сфера детей из нормальных и неблагополучных семей различается существенным образом. Дети из неблагополучных семей отличаются выраженным состоянием неуверенности, незащищенности и безысходности. Данные психодиагностики подтверждают наличие у них тревожности,

конфликтности, чувства неполноценности, что существенно сдерживает их личностное и, особенно, коммуникативное развитие. Неблагополучие в семье практически всегда ведет к нарушениям психического развития ребенка, и даже не столько в интеллектуальном плане, сколько с точки зрения дисгармонии созревания эмоционально-волевой сферы [42].

В исследованиях отечественных и западных психологов дается сравнительная характеристика детей, воспитывающихся в неблагополучных семьях.

И.В. Дубровина, Э.А. Минкова, М.К. Бардышевская и другие исследователи показали, что общее физическое и психическое развитие таких детей отличается от развития сверстников, растущих в благополучных семьях. У них отмечается замедление психического развития, ряд негативных особенностей: низкий интеллектуальный уровень, бедная эмоциональная сфера и скудное воображение, задержка в формировании навыков саморегуляции и правильного поведения [51].

У детей из неблагополучных семей, как правило, формируются следующие личностные и поведенческие особенности: боязнь взрослых, постоянное напряженное ожидание удара, оскорбления; пониженное настроение, которое у детей проявляется печальным выражением лица, тревожностью, безразличием к окружающему; у старших детей наступает депрессия, расстройство сна, нарушение аппетита; неусидчивость, неспособность сосредоточиться на чем-то интересном; неуверенность в себе, неадекватная самооценка; плохая успеваемость, трудности в усвоении школьной программы; высокий уровень агрессивности [56].

Для детей с высоким уровнем агрессивности характерно стремление преувеличивать агрессивность своих сверстников и соответственно отвечать на кажущуюся враждебность агрессивными действиями. Испытуемые с высоким уровнем реактивной агрессии легко впадают в гнев и совершают ответное нападение, когда детей дразнят или им угрожают. Они практически всегда утверждают, что в ссоре или драке

виноваты другие. Когда сверстник случайно причиняет боль ребенку (например, наталкивается на него), он предполагает, что сверстник сделал это намеренно, и поэтому чрезмерно сердито реагирует, затевает ссору. Дети с высоким уровнем агрессии угрожают другим или запугивают их с тем, чтобы добиться своей цели [2].

В социально-реабилитационном центре воспитанникам предлагаются иные условия существования, иная структура отношений с социумом, в сравнении с тем, к чему они приспособились, другие моральные установки в жизни. Воспитанники с неустойчивым сознанием, не располагающие социально-бытовыми знаниями, в измененной для них структуре ценностей и отрицательным опытом взаимоотношений с людьми не могут мгновенно приспособиться к нормальной жизни, не в состоянии сразу освоить структуру требований и норм, на основе которых строится жизнь в Центре [35].

Первостепенная социально-педагогическая задача - предоставить воспитаннику новую окружающую среду, новые ощущения, обеспечить ему максимальную поддержку в течение освоения новой жизни, отличные от всего того, что он испытывал до сих пор. Главная забота состоит в том, чтобы в стенах Центра было то, что в наибольшей степени удовлетворяет интересы детей и помогает развивать у них социально значимые потребности. В работе с такими детьми необходимо помочь им залечить их раны, открыть в них самих источник энергии и любви, сделать каждого воспитанника сильным и добрым [38].

Организация коррекционно-реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном центре осуществляется комплексно. Перед коллективом специалистов учреждения стоит задача не только помочь ребенку адаптироваться в новой для него обстановке, но и так организовать жизнь воспитанников так, чтобы они чувствовали себя социально защищенными и психологически готовыми к дальнейшей жизни в социуме [57].

Социально-педагогическая работа с воспитанниками реабилитационного центра включает: выявление потенциала каждого ребенка; определение важнейших направлений социально-педагогической работы с ним; обеспечение индивидуального подхода к организации и реализации реабилитационных мероприятий; поэтапность в социально-педагогической деятельности; преемственность в социально-педагогической деятельности и обеспечение комплексности в воздействии на каждого воспитанника [8].

Непосредственная социально-педагогическая работа с ребенком в Центре строится по следующим основным этапам: диагностический(адапционный) - это сбор информации: знакомство с ребенком, с семьей, социальным окружением и жилищно-бытовыми условиями проживания ребенка, обследование и социальная диагностика физического и психического состояния. На этом этапе происходит адаптация ребенка к учреждению, происходит формирование чувства безопасности, формирование навыков бесконфликтного общения [10].

Навык бесконфликтного поведения – это хорошо усвоенный и автоматизированный способ действия в конкретной ситуации [39]. Проблемой формирования бесконфликтного поведения занимались А.В. Запорожец, Т.Е. Сухарев, А.А. Рояк, Р.В. Овчарова, А.Н. Леонтьев. По мнению этих авторов, существует много форм развития навыков управления и разрешения конфликта детей и первое место среди них занимает игра [12].

Игра является одной из эффективных форм работы педагога, воспитателя, помогающей предупредить конфликты между детьми. Игра позволяет ребёнку проигрывать жизненные ситуации и различные варианты поведения в процессе конфликта, это помогает эмоционально отстранённо взглянуть на негативную ситуацию общения [40]. В процессе игровой деятельности формируются навыки по разрешению конфликта; происходит перестройка поведения - оно становится произвольным, играя,

ребёнок выполняет одновременно две функции: с одной стороны он выполняет свою роль, а с другой - контролирует свое поведение.

В деятельности социально-реабилитационного центра при профилактике конфликтов воспитанников используются различные методы, приемы и средства. Одним из этих направлений является развитие навыков общения детей со сверстниками, что предусматривает: умение выслушивать другого и проявлять интерес к нему, поддерживать общий разговор, участвовать в коллективном обсуждении, критиковать и хвалить другого, обучение их совместному поиску решений в сложных и конфликтных ситуациях, обучение умению брать на себя ответственность; научить ребёнка вырабатывать стремление все время оставаться в контакте, научиться извлекать опыт из неудавшегося общения [16].

Также в качестве основных методов, приемов, форм обучения и воспитания детей конструктивным способом разрешения конфликтных ситуаций используются: сюжетно - ролевые игры (с наличием проблемной ситуации); имитационные игры (имитирующие в "чистом виде" какой - либо "человеческий процесс"); интерактивные игры (игры на взаимодействие); социально - поведенческие тренинги; обыгрывание конфликтных ситуаций и моделирование выхода из них; психогимнастика чтение и обсуждение художественных произведений; дискуссии [45].

Также ведется работа по воссозданию социального статуса ребенка и его семьи: оказывается помощь в оформлении документов, получении пособий, установлении личности воспитанника, поиску его родственников; аналитический - анализ собранной информации о ребенке, выявление его возможностей, дифференциация проблем и нужд, определение перспектив социально-педагогической работы с несовершеннолетним; прогнозный - разработка программы индивидуальной работы [47]. Индивидуальная программа социально-педагогической работы создается на основе всестороннего изучения ребенка сотрудниками центра: медиками, воспитателями, учителями, социальными педагогами, специалистами по

социально-педагогической работе и др. В программе отражается обобщенная информация о подростке, содержащая следующие сведения: состояние физического и психического здоровья, наличие санитарно-гигиенических и хозяйственно-бытовых навыков; степень общеобразовательной подготовки; степень отношений подростка к взрослым, сверстникам, самому себе, познанию, труду, игре и т.д. практический (реализационный) - реализация индивидуальной социально-педагогической работы [58]. На этом этапе происходит преодоление проблем социализации детей, это достигается специальными мерами, связанными с психолого-педагогическим сопровождением в процессе обучения, воспитания. В ходе воспитательной работы происходит трудовое, нравственное, эстетическое воздействие на ребенка.

Таким образом, социально-реабилитационные центры являются наиболее перспективными в общей системе социально-защитных детских учреждений. Они позволяют комплексно решать проблемы коррекционно-реабилитационной работы, ориентируя ее как на самого ребенка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, так и на среду, в которой он находится, в том числе и на родную семью. Центр призван помочь не только детям, но и тем, которые еще не утратили связи с семьей, другими институтами социализации, ибо спектр услуг, которые получают в нем несовершеннолетние, нуждающиеся в государственной помощи, значительно шире, чем в других социально-защитных учреждениях.

В исследованиях отечественных и зарубежных психологов мы наблюдаем, что: развитие, психологические особенности, особенности поведения детей из благополучных и неблагополучных значительно различны. У детей из неблагополучных семей отмечается замедление психического развития, ряд негативных особенностей: низкий интеллектуальный уровень, бедная эмоциональная сфера и скудное воображение, задержка в формировании навыков саморегуляции и правильного поведения, высокий уровень агрессивности, конфликтности.

Организация коррекционно-реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном центре осуществляется комплексно. Перед коллективом специалистов учреждения стоит задача не только помочь ребенку адаптироваться в новой для него обстановке, но и так организовать жизнь воспитанников так, чтобы они чувствовали себя социально защищенными и психологически готовыми к дальнейшей жизни в социуме.

1.3 Структурно-функциональная модель развития навыков управления и разрешения межличностных конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра

Разработанная нами модель управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей является моделью структурно-функционального типа. Необходимость избрания такого типа обусловлена рядом обстоятельств. Во-первых, для выявления сущности любого объекта необходимо раскрыть его структуру. Во-вторых, структурные модели имеют различный уровень обобщенности и применимости. Целостность модели обеспечивается единством структурных (цель, содержание, процесс, результат) и функциональных компонентов (принципы, формы, методы).

Таким образом, выделим следующие компоненты модели управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей, содержательная характеристика которая представлена следующими блоками: целевым, содержательно-организационным, и результативным.

Целевой блок. Под целью определяют в теории проекцию результата. Также, как отмечает Ю.К. Конаржевский, «цель выступает как

фактор, обуславливающий способ и характер деятельности, она определяет соответствующие средства ее достижения и является не только спроектированным конечным результатом, но и исходным побудителем деятельности» [48].

Проектируемая модель выдвигает перед собой цель формирование навыков управления и разрешения межличностных конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей. Цель модели соотносится с конкретными задачами: развитие навыков воспитанников о понятие конфликт, его динамике; профилактика конфликтной ситуации воспитанников; развитие навыков способов разрешения конфликтных ситуаций; развитие навыков эффективных стратегий разрешения конфликтных ситуаций.

Кроме того в этом блоке представлены принципы программы - тренинга по управлению межличностными конфликтами воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей. Принцип конфиденциальности (психологическая закрытость группы уменьшает риск психических травм участников) [49]; принцип «здесь и теперь» (члены группы фокусируют свое внимание на сиюминутных действиях и переживаниях и не апеллируют к прошлому опыту) [52]; принцип партнерского общения (взаимодействие в группе строится с учетом интересов всех участников, признания ценности личности каждого из них, равенства их позиций, а также соучастия, сопереживания, принятия друг друга (не позволяется наносить удары «ниже пояса», загонять человека «в угол» и т. п.)) [50]; принцип активности участников (члены группы постоянно вовлекаются в различные действия – игры, дискуссии, упражнения, а также целенаправленно наблюдают и анализируют действия других участников) [53]; принцип исследовательской позиции участников (участники сами решают коммуникативные проблемы, а тренер лишь побуждает их к поиску ответов на возникающие вопросы) [54].

Содержательно-организационный блок включает в себя следующие компоненты: формирование знаний о конфликте, о причинах их возникновения; формирование навыков общения; развитие способностей адекватного реагирования на конфликтные ситуации; развитие навыков «я-высказывание»; формирование знаний о способах управления конфликтами; формирование эффективных стратегий разрешения межличностных конфликтов; освоение стилей сотрудничества; сплочение коллектива развитие у воспитанников умений и навыков бесконфликтного взаимодействия.

Также этот блок включает в себя следующие методы работы.

Метод активного обучения - это способы активизации учебно-познавательной деятельности воспитанников, которые побуждают их к активной мыслительной и практической деятельности в процессе овладения материалом [5].

Работа в группах - метод социального вмешательства, с помощью которого отдельные индивиды и группы могут развить навыки решения проблем для преодоления собственных затруднений [9].

Обсуждение - метод обучения, предполагающий активное взаимодействие и влияние преподавателя и учащегося друг на друга [11].

Игра - это вид деятельности в условиях ситуаций, направленных на воссоздание и усвоение общественного опыта, в котором складывается и совершенствуется самоуправление поведением [13].

Рольевые игры - это эффективный метод обучения учащихся практическим навыкам работы, она используется для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепление и развитие творческих способностей, а также для формирования общеучебных умений [19].

Дискуссия - обсуждение вопроса, проблемы; разновидность спора, направленного на достижение истины и использующего только корректные приёмы ведения спора [21].

Case-study - метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов) и др. [14].

Результативный блок модели содержит критерии управления и разрешения конфликтов воспитанников, а именно: сформированность знаний о конфликте, его видах, динамике; сформированность адаптивных реакций на конфликтную ситуацию; освоение техники «Я высказывание»; освоение стилей сотрудничества; сплочение коллектива, развитие у воспитанников умений и навыков бесконфликтного взаимодействия. Также результативный блок включает ожидаемый результат внедрения и реализации построенной нами модели управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра.



Рисунок 1-Структурно-функциональная модель развития навыков управления и разрешения конфликтных ситуаций воспитанников социально-реабилитационного центра

Выводы по первой главе

Проведенный анализ проблем исследования управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра позволяет сделать следующие выводы:

Конфликт – это наиболее острый способ решения значимых противоречий, которые возникают в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами.

В конфликте выделяют его структуру (взаимосвязи между элементами конфликта) и элементы (субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта).

Конфликт состоит из противоположно направленных действий его участников. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов.

Причины межличностных конфликтов делят на объективные (ресурсно-материальные факторы, социальные отношения, восприятие личностью сложившейся ситуации и др.) и субъективные (поведенческие факторы, существующие между взаимодействующими индивидами различия в представлениях о ценностях, личностные особенности взаимодействующих индивидов). Чаще всего межличностные конфликты порождаются объективными причинами, которые даже не осознаются конфликтующими сторонами и их окружением. Однако, преломляясь через личностные характеристики участников, эти причины нередко воспринимаются как исключительно субъективные.

Под процессом управления конфликтом понимают целенаправленное воздействие на конфликтный процесс. С его помощью

обеспечивается решение социально значимых для человека задач, включая перевод его в рациональное русло деятельности, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов для достижения желаемого результата.

Увеличение числа детей, воспитывающихся в условиях социально-реабилитационного центра, является ярким свидетельством того, что для многих семей, роль детей в их семье не значительна.

Таким образом, социально-реабилитационные центры являются наиболее перспективными в общей системе социально-защитных детских учреждений. Они позволяют комплексно решать проблемы коррекционно-реабилитационной работы, ориентируя ее как на самого ребенка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации, так и на среду, в которой он находится, в том числе и на родную семью. Центр призван помочь не только детям, но и тем, которые еще не утратили связи с семьей, другими институтами социализации, ибо спектр услуг, которые получают в нем несовершеннолетние, нуждающиеся в государственной помощи, значительно шире, чем в других социально-защитных учреждениях.

В исследованиях отечественных и зарубежных психологов мы наблюдаем, что: развитие, психологические особенности, особенности поведения детей из благополучных и неблагополучных значительно различны. У детей из неблагополучных семей отмечается замедление психического развития, ряд негативных особенностей: низкий интеллектуальный уровень, бедная эмоциональная сфера и скудное воображение, задержка в формировании навыков саморегуляции и правильного поведения, высокий уровень агрессивности, конфликтности.

Организация коррекционно-реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном центре осуществляется комплексно. Основная задача взрослых, воспитателей, психологов – помочь воспитанникам сформировать конфликтную компетентность. Необходимо

учить воспитанников умению управлять и разрешать конфликтные ситуации.

Разработанная нами структурно-функциональная модель управления и разрешения межличностных конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра включает в себя три блока: целевой, содержательный, результативный.

Реализация данной структурно-функциональной модели позволит у воспитанников социально-реабилитационного центра сформировать навыки бесконфликтного поведения у воспитанников, получить им опыт предупреждения конфликтов, освоить теоретическую и практическую базу управления межличностным конфликтом, развить навыки предупреждения конфликтов, разумного восприятия конфликтных ситуаций для конструктивного их решения; освоить техники «Я высказывание», а также сплотить коллектив. Данная программа-тренинг включает в себя десять взаимосвязанных занятий по 2-3 часа (общей продолжительностью 25-30 часов).

Исследование теоретических аспектов управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей позволяет перейти к опытно-поисковой работе по формированию навыков управления и разрешения конфликтов у воспитанников.

Глава II. Опытнo-поисковая работа по формированию навыков разрешения конфликтов у воспитанников

2.1. Анализ опыта деятельности социально-реабилитационного центра по разрешению конфликтов детей Тракторозаводского района г. Челябинска

Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района города Челябинска создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996г. №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» на основании постановления Главы города Челябинска от 28.09.1998г. №1359-п, распоряжение Первого заместителя Главы Администрации города Челябинска от 01.12.2011г. №7377-к «О создании муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района города Челябинска».

Предметом деятельности учреждения является обеспечение временного проживания, социальная помощь и реабилитации несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В социально-реабилитационный центр поступают дети в возрасте от 3 до 18 лет, оставшиеся без попечения родителей, оказавшихся в социально-опасном положении или оказавшиеся в трудной жизненной ситуации [59].

Неблагополучные условия, в которых проживали дети, сказываются как на их психическом состоянии, так и на физическом. Таким образом, дети имеют многочисленные психические, поведенческие и социальные проблемы, педагогически запущены, отстают в развитии. Некоторые

проблемы решить полностью невозможно их можно только частично компенсировать [56].

В течение 2019 года в учреждении прошли реабилитацию 162 несовершеннолетних.

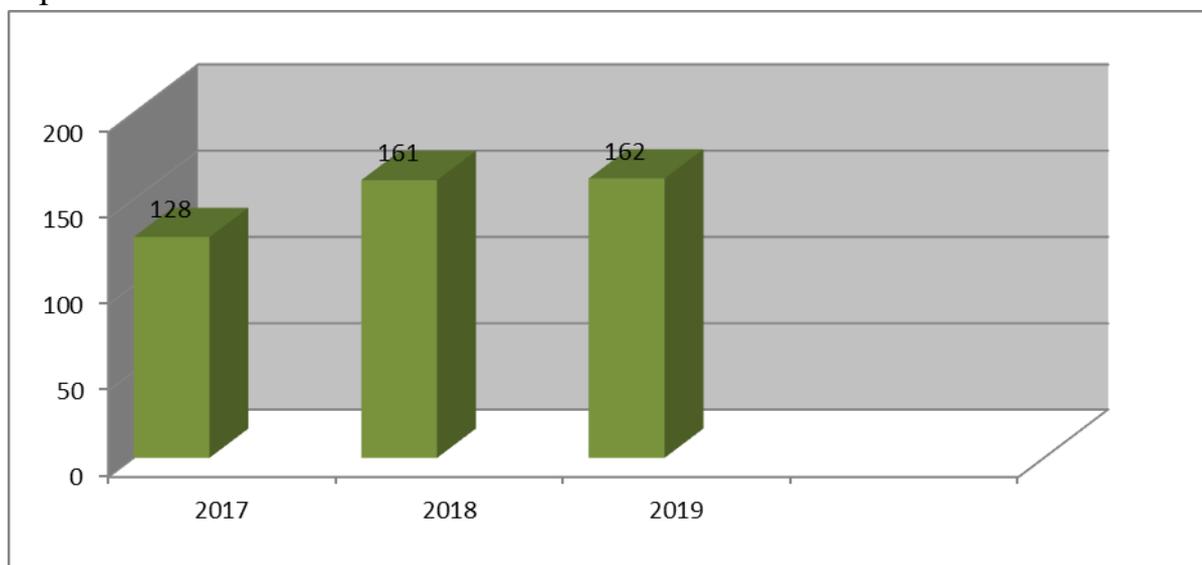


Рисунок 2-Количество воспитанников прошедших реабилитацию в 2019 году

Анализ количества несовершеннолетних, находившихся на реабилитации, за последние 3 года показал, что наибольшее количество несовершеннолетних, прошедших реабилитацию в учреждении, было в 2019 году.

Изучение показателей фактической численности детей и подростков, находившихся на социальном обслуживании, в сравнении с плановыми показателями количества койко-дней показал, что за отчетный год отмечено перевыполнение планового показателя на 11%. Среднее значение фактической наполняемости составляет 60.

Таблица 2 - Возрастной состав воспитанников

№	Возраст	2017 г.	2018 г.	2019 г.
1.	3 – 7 лет	35/27,3%	36/20,2%	46/28,4%
2.	7 – 10 лет	31/24,2%	58/32,6%	45/27,7%
3.	10 и старше	62/48,5%	84/47,2%	71/43,9%

Анализ возрастного состава воспитанников, прошедших реабилитацию в 2019 году, позволяет сделать вывод, что по-прежнему

высоким остается количество несовершеннолетних среднего и старшего школьного возраста.

Обобщение сведений о воспитанниках, находящихся на реабилитации в 2019 году, и причинах помещения в учреждение позволило выделить следующие их категории:

Таблица 3 - Сведения о категориях воспитанников

Категории воспитанников	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Биологические сироты	3	9	4
Социальные сироты	25	23	38
Отмена опеки	6	9	0
Самовольно ушедшие из семьи или из государственных учреждений	-	-	-
Находящиеся в социально опасном положении	83	84	77
Материальные трудности в семье	4	24	28
Временное отсутствие родителей	-	-	1
Семейные конфликты	7	12	14

В 2019 году в общем составе воспитанников преобладающее большинство составили воспитанники, находящиеся в социально-опасном положении и воспитанники, оставшиеся без попечения родителей. Данное обстоятельство подчеркивает актуальность вопроса проблемы семейного неблагополучия и социального сиротства, организации системной профилактической работы с семьями и детьми «группы риска». В 2019 году увеличилось количество детей социальных сирот, прослеживается увеличение количества несовершеннолетних находящихся в конфликтной ситуации [60].

В течение отчетного периода в учреждение не поступали дети из семей, имеющих статус беженцев и вынужденных переселенцев.

В течение 2019 года в учреждении прошли реабилитацию 162 несовершеннолетних, из них 17 принято повторно и 145 впервые оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Таблица 4 - Формы поступления несовершеннолетних

Основания	2017г.	2018 г.	2019г.
Направление КСП	7	10	4
Акт ОП УМВД России	68	88	89

по г.Челябинску			
Заявление родителей(законных представителей)	6	37	22
Заявление несовершеннолетнего	12	9	18
Другие причины	-	-	-

Изучение оснований направления несовершеннолетних в учреждение за последние 3 года показал, что стабильно высоким остаются численность детей и подростков, доставляемых на реабилитацию сотрудниками полиции, что говорит об активной совместной работе служб по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Количество детей и подростков, принятых по заявлению родителей в связи с трудной жизненной ситуацией немного выше по сравнению с предыдущим годом, в 2 раза увеличилось количество детей, принятых по личному заявлению.

Таблица 5 - Сведения о жизнеустройстве воспитанников

Формы жизнеустройства	2017 год	2018 год	2019 год
1. В семью	71/75,5%	97/75,8%	77/71,3%
2. Под опеку	5/5,3%	18/14%	9/8,4%
3. Усыновление	0	0	0
4. Приемная семья	0	0	0
5. ДГУ	18/19,2%	12/9,4%	16/14,8%
6. Учреждения начального профессионального образования	0	0	0
7. Другие формы устройства	0	1/0,8%	6/5,5%

Анализ данных по устройству воспитанников показывает, что по-прежнему возвращение детей в кровные семьи является приоритетным направлением в деятельности учреждения и имеет в 2019 году высокие показатели. В 2019 году численность детей, при жизнеустройстве которых были применены семейные формы (возврат в родные семьи, устройство под опеку, в приемные семьи), составило 86 человек (79,6%). Зачисление в Центр происходит на основании Устава учреждения, ФЗ -№120 и ФЗ-№ 442. Данные о детях, зачисливших в Центр, отмечаются в «Журнале учета детей, находящихся в учреждении». На всех детей составляется личное дело, оформляется карта социальной реабилитации, куда записываются

сведения о ребенке, о его особенностях, состоянии здоровья, о семье и ближайших родственниках. Данная информация способствует формированию образа о данной семье, содержит определенные сведения к реабилитации и сбережению времени на реабилитацию.

С целью предотвращения правонарушений, бродяжничества, безнадзорности, девиантного поведения, для юридического просвещения несовершеннолетних коллективно с сотрудниками ОПДН, комиссией по делам несовершеннолетних, юрисконсультom социально правового отделения, специалистами отделения профилактики социального сиротства проводились профилактические беседы. Служащие полиции изложили о правилах поведения детей на примере популярных сказок.

Проведено пять встреч с сотрудниками ОПДН. Воспитатели Центра провели 44 бесед, направленных на предупреждение девиантного поведения воспитанников: «Права и обязанности ребенка в семье, в школе, в социуме», «Как не стать жертвой преступлений», «Драки и нецензурная брань – меры ответственности» и другие. Воспитатели проводили индивидуальные занятия с воспитанниками по учебным программам, оказывали им своевременную помощь. Анализ проведенной работы показал, что 15% воспитанников стали более дисциплинированными.

Социальным педагогом осуществлялась тесная связь в школах с заместителем директорами по воспитательной работе, с классными руководителями, учителями. Взаимодействие сотрудников Центра и школы позволило восстановить у детей статус ученика, преодолеть педагогическую запущенность, восполнить пробелы в знаниях, восстановить образовательные умения и навыки. Анализ проводимой работы показал, что у 30% детей улучшилось отношение к учебе. С целью определения вида и формы обучения на 4 воспитанников были подготовлены документы в психолого-медико-педагогическую комиссию.

Для укрепления института семьи в Центре были проведены праздничные мероприятия для детей и родителей: Новогодние

мероприятия, «День пожилого человека», «День знаний», «День соседей», «День матери», «Международный день-8 Марта», «День защитников отечества», и другие.

В Центре были проведены родительские собрания для воспитанников и их родителей на тему: «Телефон доверия», «Международный день борьбы с наркотиками». Всё это помогает вовлечь родителей в педагогический процесс, помогает понять родителям проблемы своего ребенка, совместно решить задачи по их преодолению. Родители приглашались в Центр на консультации по налаживанию отношений и решению конфликтных ситуаций между детьми и родителями. Эти консультации проводил педагог-психолог Центра. В результате была достигнута положительная динамика в развитии отношений между родителями и детьми, что позволило ликвидировать конфликтные ситуации у 47 % семей.

Основными задачами педагогов Центра являлись: выявление интересов, потребностей и трудностей у воспитанников, проведение значимых мероприятий, направленных на разрешение конфликтных ситуаций, укрепление семьи, сохранение семейных ценностей и традиций, духовно-нравственное и гражданско-нравственное воспитание, проведение досуговых мероприятий для развития творческих способностей детей, развитие трудолюбия.

Основные формы работы с детьми в Центре это проведение организованных коррекционно-развивающих занятий по нескольким направлениям: формирование стремления к здоровому образу жизни; духовно-нравственное воспитание, гражданско-нравственное воспитание-организация досуга и отдыха.

С целью стремления формирования к здоровому образу жизни вся реабилитационная работа в центре направлена на формирование у несовершеннолетних знаний и навыков здорового образа жизни, социального взаимодействия, норм и правил жизни в обществе.

Воспитанники Центра ежедневно делают зарядку. Регулярные занятия физкультурой укрепляют организм и способствуют повышению иммунитета. В Центре проводились различные мероприятия: соревнования эстафеты, конкурсы, дни здоровья, познавательные беседы. Воспитатели организовывали конкурсы рисунков посвященных здоровому образу жизни: «Здорово быть здоровым», «Здоровым будешь, всё добудешь», «Я здоров» и др. Воспитанники посещали библиотеки, где сотрудники знакомили детей с информацией из газеты «ЗОЖ», журнала «Мир здоровья», «Здоровье-это модно», устраивали для детей тематические книжные выставки посвященные здоровому образу жизни. В СРЦ прошел круглый стол на тему «Я люблю Интернет». С ребятами рассмотрели вопросы: Интернет Рунет– это вред или польза? Компьютер и здоровье. Игра мания, мобильная и компьютерная зависимость. Безопасность Интернета- Рунета и мобильной связи. В Центре 17 мая прошел праздник «День международного телефона доверия».

Все использованные технологии формировали у несовершеннолетних бережное отношение к своему здоровью и жизни, накоплению знаний о здоровье и развитие умения оберегать, поддерживать и сохранять его. Полученные знания позволят ребенку самому решать задачи здорового образа жизни и безопасного поведения. В результате проведенной работы, 4 несовершеннолетних приняли решение совсем бросить курить.

Духовно-нравственное развитие и воспитание личности начинается в семье. Взаимоотношения в семье переносятся на отношения в обществе и составляют основу поведения человека. Формирование и развитие разносторонней личности невозможно без важнейших духовно-нравственных и социально-значимых качеств, умений и готовности к их активному проявлению в различных сферах жизни общества. В процессе нравственного воспитания у детей формируется эстетическое представление, навыки культуры поведения,

бесконфликтного взаимоотношения, умение дружить трудиться. Для реализации духовно-нравственного развития были поставлены следующие задачи: воспитание у детей толерантности, чувства уважения к другим людям, бесконфликтного взаимоотношения со сверстниками, воспитание у детей любви и привязанности к семье, семейным ценностям, родному дому воспитание ответственности за свой моральный облик, уважение к законам РФ, гражданско-правовой культуре, желания трудиться.

Духовно-нравственное воспитание детей в традициях православной культуры позволяет повысить духовное и культурное сознание. Воспитанники Центра посещали воскресную школу при храме Святой Троице раз в две недели. «Православный час» - беседы проводит духовный наставник из храма отец Алексей.

Основными формами по работе с детьми по духовно-нравственному воспитанию стали: творческие вечера: «О чем поведал семейный альбом», «Я гражданин и патриот», беседы: «Бесконфликтное общение», «Конфликты и пути их разрешения», «Мой самый близкий человек-моя мама», занятия из цикла «Уроки доброты», «Человек и его предназначение», «Что такое хорошо и что такое плохо», «Мой дом моя крепость», диспуты: «Протяни руку помощи», «Толерантность - путь к миру», «Как справиться с гневом», «Кто ты в 21 веке», «Легко ли быть молодым», «Что значит жить достойно», презентации: «Помоги пожилому человеку», «Край родной на век любимый», проведение конкурсов рисунков: «Край родной на век любимый» и др. посещение музеев,-проведение мероприятий, посвященных памятным датам «День молодежи», «Кто сказал, что надо бросить песни на войне?», «Тайна бабушкиного сундука!?!», «Ой вы, добры молодцы!»,-проведение творческих вечеров: «Есть такая профессия - Родину защищать!».

За 2018 год было проведено по духовно-нравственному воспитанию 64 мероприятий. Анализ проведенной работы показал, что у 30% детей улучшилось взаимоотношение со сверстниками.

Деятельность психолога МКУ СО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района также не осталась без внимания.

В 2018г. первично диагностировалось 161 воспитанников, дополнительное обследование прошли 40 несовершеннолетних. Обучение диафрагмальному дыханию по программе «Волна» прошли 14 человек с высоким уровнем тревожности. Сеансы релаксации в сенсорной комнате прошли 22 воспитанник. Для проведения психологической диагностики имелся достаточный набор диагностических методик, которые соответствовали предъявляемым запросам и позволяли дифференцировать трудности и определять их причины. Что, в свою очередь, позволяло планировать дальнейшую развивающую и консультативную работу, а также давать рекомендации по преодолению трудностей.

В работе с детьми подросткового возраста групповые развивающие занятия проводились по следующим направлениям: развитие самосознания коммуникативных навыков, бесконфликтного общения, формирование адекватной самооценки. Дальнейшая групповая работа с подростками отмечена наличием положительной динамики. Групповую работу с воспитанниками планируется продолжить в заданном направлении и отдать ей ведущее место в данной возрастной группе.

За прошедший период было проведено 73 консультации (первичных и повторных) для несовершеннолетних, в том числе и их родителей (либо лиц заменяющих), из них: по вопросам внутрисемейных отношений 56; психологическая помощь и поддержка, в том числе направленная на установление и восстановление утраченных контактов в семье, возвращение детей к родителям или лицам их заменяющим 38; восстановление или установление социального статуса детей в коллективе сверстников по месту учебы 10.

В связи с тем, что основной контингент для консультационной работы это дети подросткового возраста, большинство запросов связаны с проблемами межличностного общения. В целом все запросы можно

разделить на: трудности в общении со сверстниками; конфликтные взаимоотношения; эмоционально-поведенческие трудности (агрессивность, тревожность, демонстративность и т.п.); проблемы в детско-родительских отношениях; трудности в профессиональном самоопределении; трудности обучения.

Таким образом, анализ работы, проведенной за истекший период, позволил выявить низкий уровень обучения воспитанников навыкам разрешения и управления конфликтными ситуациями. В связи с этим необходимо применение более действенных мер, направленных на обучения навыкам управления конфликтных ситуаций воспитанников центра. Данные меры позволят выработать навыки бесконфликтного поведения у воспитанников, получить им опыт предупреждения конфликтов, усвоить теоретическую и практическую базу управления конфликтом, усовершенствовать навыки предотвращения конфликтов, адекватного восприятия конфликтных ситуаций для конструктивного их решения.

2.2. Анализ результатов исследования конфликтного поведения воспитанников

Проведенный теоретико-методологический анализ психолого-педагогической литературы по проблеме управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей выявил необходимость практического исследования в данной сфере. Актуальность такого исследования определяется высокой значимостью формирования конструктивных форм эффективного поведения в конфликтных ситуациях среди воспитанников

социально-реабилитационного центра как основы гармоничного развития личности, ее социализации и адаптации.

Цель опытно-поисковой работы – эмпирически обосновать и разработать программу тренинга по формированию навыков управления и разрешения конфликтов у воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей.

Данная цель обусловила постановку и решение ряда эмпирических задач:

1. Исследовать поведение воспитанников из неблагополучных семей в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних.

2. Разработать программу тренинга по формированию навыков управления и разрешения конфликтов у воспитанников и оценить ее эффективность.

Опытно-поисковая работа проводилась в июне-июле 2019 года.

Базой исследования явилось Муниципальное Казенное учреждение социального обслуживания Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска.

В разработке приняли участие воспитанники социально-реабилитационного центра в количестве 25 человек, из них 11 мальчиков и 14 девочек.

Таблица 6 - Социальный паспорт респондентов

П р и ч и н а	Общее количество респондентов 25 из них:					Возраст					
	По заявлению	в семьях, находящиеся в социально опасном положении	По личному обращению ребёнка	Проживающие в семьях, находящиеся в трудно жизненной ситуации	По акту ОДН	8-10 лет		10-12 лет		12-14 лет	
						м	ж	м	ж	м	ж
	1	7	2	12	3	5	7	4	3	2	4
И т о г о	1	7	2	12	3	10		7		6	

Для оценки особенностей конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра были применены следующие методики:

1) опросник «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса (адаптированный Н.В. Гришиной) [17];

2) Анкета для изучения особенностей межличностных конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра (приложение 2).

Опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный Н.В. Гришиной) представлен в приложении 1 и предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению и выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации.

Каждому респонденту выдаются карточки с написанными на них высказываниями. Всего данная методика содержит 30 пар суждений, участнику нужно выбрать из каждой пары только одно суждение, которое, скорее всего ему ближе к истине применительно к его поведению. Выбранный вариант ответа необходимо выделить, подчеркнуть.

На выполнение данной методики отводится 20 минут.

Обработка результатов проводится в соответствии с ключом методики. За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется 1 балл.

Интерпретация результатов. Количество набранных баллов по каждой из 5 шкал (соперничество, приспособление, компромисс, уклонение (избегание), сотрудничество) дает представление о выраженности у испытуемого тенденции к проявлению определенных форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим будет тот тип, по которому будет набрано максимальное количество баллов. (см.таблица№4)

Таблица 7 - Результаты опроса детей социально-реабилитационного центра Тракторозаводского района по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса

Стиль поведения в конфликтной ситуации	Количество испытуемых в %
Соперничество	51%
Сотрудничество	6%
Компромисс	10%
Избегание	18%
Приспособление	15%

Соперничество – этот тип взаимодействия выявлен доминирующим у 51% воспитанников. Данный способ поведения наблюдается довольно часто в конфликтах, однако, это менее действенный способ взаимодействия. Поскольку в первую очередь индивид стремится удовлетворить собственные интересы, при этом, не учитывая чувства других людей.

Сотрудничество – данный тип взаимодействия в конфликтных ситуациях приемлем для 6% респондентов. Для людей с этим стилем взаимодействия присуща альтернатива – которая удовлетворяет потребности всех сторон.

Компромисс – договоренность между сторонами конфликта, которая может быть достигнута путем взаимных уступок. Такой стиль поведения предпочитают 10 % опрошенных.

Избегание – для данного стиля поведения в конфликте характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. По результатам опроса избегание как стиль поведения в конфликтной ситуации присущ 18 % испытуемым.

Приспособление – в противоположность соперничеству, данный стиль поведения предполагает принесение в жертву собственных интересов ради другого. Данный стиль поведения подтвердился у 15% респондентов.

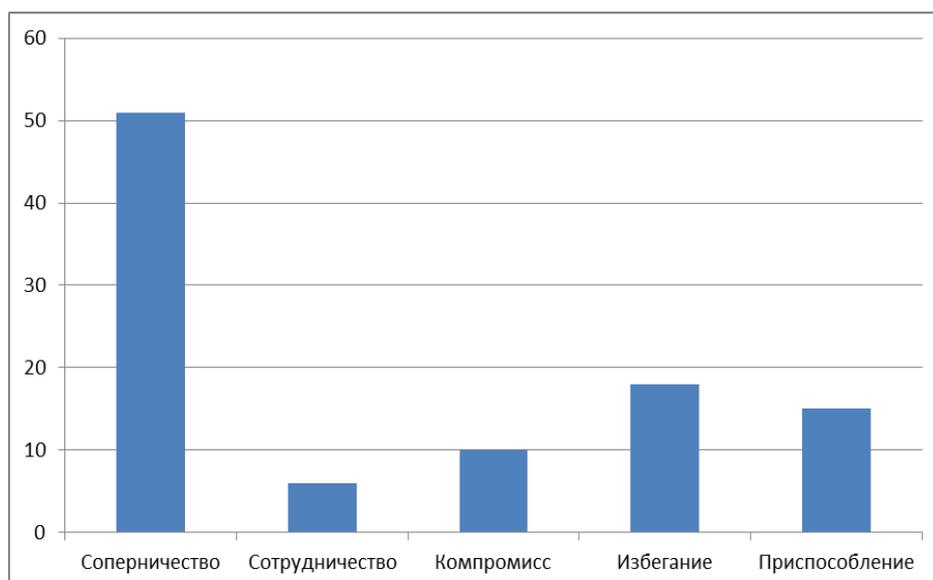


Рисунок 3 - Результаты опроса воспитанников социально-реабилитационного центра Тракторозаводского района г. Челябинска по методике К. Томаса «Стиль поведения в конфликте»

Следующим этапом было анкетирование воспитанников с целью определения особенностей межличностных конфликтов у них.

Результаты исследования частоты возникновения межличностных конфликтов воспитанников показаны на рисунке 4, из которого мы наблюдаем, что у большинства воспитанников 49 %, конфликты возникают довольно часто. 31% опрошиваемых отмечают, что почти всегда с кем-нибудь конфликтуют, т. е. воспитанники конфликтуют по различным поводам и склонны к конфликтному поведению чаще, чем к вербальному решению возникших противоречий. У 12% респондентов конфликты возникают иногда. Редко конфликтуют со сверстниками лишь 8% опрошенных.

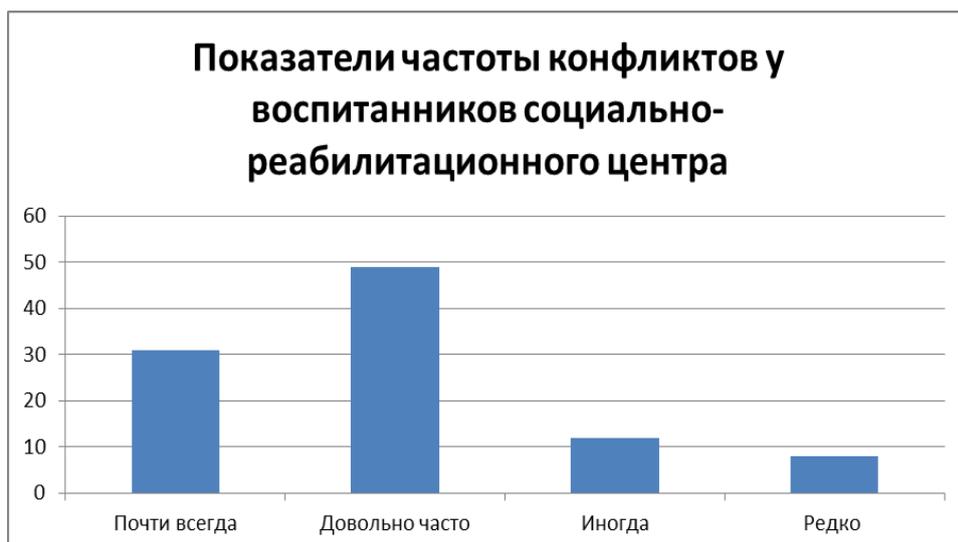


Рисунок 4 - Показатели частоты конфликтов у воспитанников

Из рисунка 5 видно, что 75% склонны винить других в возникновении конфликтов, и только лишь 25% опрошиваемых признают себя виновными в конфликтах. Такие результаты могут свидетельствовать об осознании негативной роли конфликтов и отрицании причастности к их возникновению.



Рисунок 5 - Результаты ответа на вопрос «Кто является инициатором конфликтов?»

Мы наблюдаем из рисунка 6, 13% опрошенных считают, что причинами их конфликтов является несправедливый поступок или обман. Это говорит о том, что у воспитанников начинает формироваться система ценностей и рефлексия как личных поступков, так и поступков других.

Наряду с ростом нравственного сознания и морили, они начинают на сознательном уровне дифференцировать «плохие» и «хорошие» поступки, выражать свое несогласие с «плохими» посредством конфликтов.

По мнению 32% респондентов причиной конфликтов является грубость и оскорбление. Воспитанники социально-реабилитационного центра очень восприимчивы к оценке их личности, и проигнорировать грубый выпад сверстников не могут. Именно это и становится довольно часто причиной деструктивных отношений.

35% опрошиваемых считают, что причиной их конфликтов является несовпадение точек зрения на что-либо. Для данной группы является принципиально значительна дружба только с единомышленниками и с теми, кто разделяет их вкусы, взгляды, идеи, если этого не происходит, то дружеские отношения прекращаются, и начинается конфликт.

20% опрошенных видят причинами конфликтов рассогласование ролевых позиций и стремление одних занять лидирующую позицию по отношению к другим и несогласие последних с данным обстоятельством («А почему я должен делать так, как он хочет?», «Почему он командует» и др. возражения можно услышать во время подобных конфликтов).



Рисунок 6 - Результаты ответа на вопрос о причинах конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра

Из рисунка 7 видно, что у 51% опрошенных конфликты непродолжительны и быстро заканчиваются, это может быть обусловлено

стремлением быть принятым в группу сверстников, а конфликты с кем-то из ее членов могут быть препятствием этому. По мнению 39% респондентов их конфликты не продолжительны, но и не быстротечны, часто зависят от обстоятельств. Лишь 10% респондентов отмечают, что по долгу конфликтует со сверстниками.

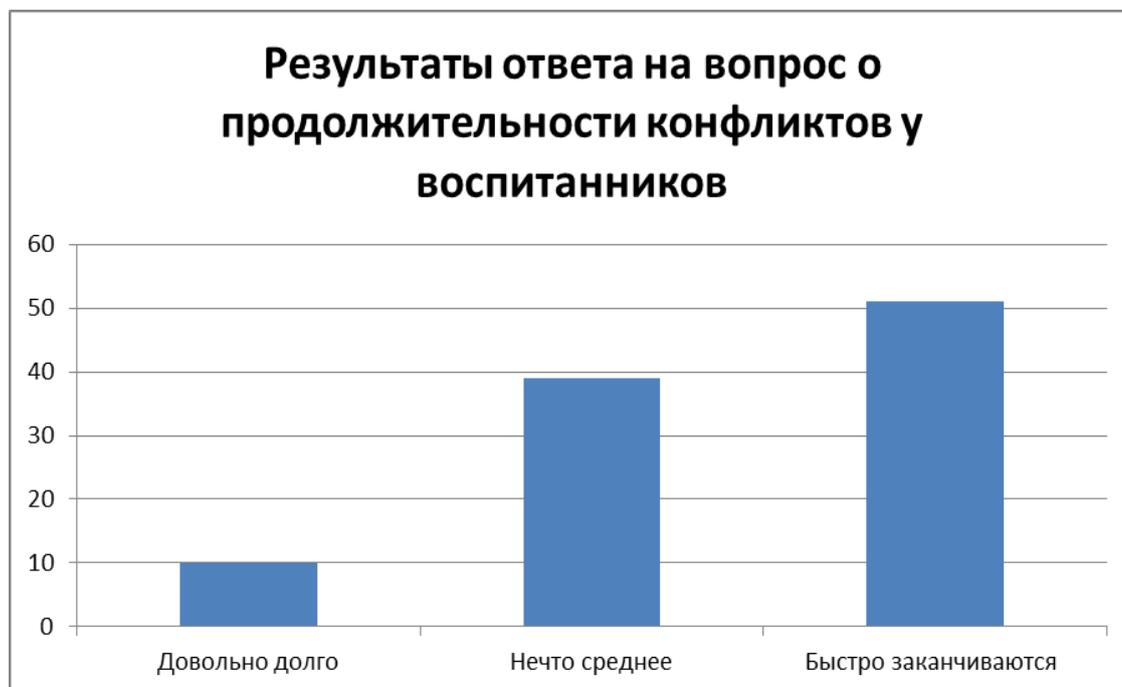


Рисунок 7- Результаты ответа на вопрос о продолжительности конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра

Среди воспитанников в почти равном количестве представлены ответы, которые отражают личное стремление к примирению и готовность первым сделать шаг на встречу составляет: 32%, ожидание первого шага со стороны других 35% и обоюдное стремление к примирению 33% опрошенных.



Рисунок 8 - Результаты ответа на вопрос: «Кто чаще идет на примирение в конфликтах?»

Большинству учащихся 32% свойственно активное поведение в конфликте путем унижения личности оппонента, демонстрации своего отношения к нему. 23% опрошенных считают приемлемым физически доказать свою правоту, т. е. дерутся с оппонентами. 12% учащихся стремятся втянуть в конфликт других воспитанников. 31% респондентов избегают общения с конфликтующей стороной. Лишь 2% во время конфликта стремятся как можно быстрее примириться, ищет возможности поговорить с оппонентом.



Рисунок 9 - Результаты ответа на вопрос о варианте поведения в конфликте

Анализируя результаты параграфа, отметим следующее. Исследование показывает, что межличностные конфликты среди воспитанников социально-реабилитационного центра возникают довольно часто, но отличаются не большой продолжительностью, при этом воспитанники часто отрицают свою причастность к их возникновению, отмечают основными их причинами несовпадение точек зрения и грубое отношение. В конфликтах воспитанники часто ведут себя пассивно, перестают общаться, либо же переходят к грубостям, обзываются.

Исследование по методике «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса позволило выявить типы поведения у испытуемых: соперничество – у 35% воспитанников, сотрудничество – у 18, компромисс – у 10%, избегание – у 27%, приспособление – у 10%.

В связи с вышеизложенным в МКУ СО Социально-реабилитационном центре Тракторозаводского района г. Челябинска особое внимание при работе с воспитанниками из неблагополучных семей должно уделяться внимание предотвращению, профилактике и урегулированию межличностных конфликтов.

2.3. Программа тренинга по формированию навыков конструктивного разрешения и управления конфликта у воспитанников и оценка ее эффективности

Проблема преодоления конфликтности у воспитанников в настоящее время имеет еще очень большое поле для изучения. Современная жизнь в силу экономической нестабильности, кризиса ряда социальных институтов

повышения тревоги и неуверенности в будущем характеризуется усиленной конфликтной заряженностью.

На основе результатов диагностики была разработана программа тренинга «Управление конфликтами», основанная на работах Г.Е. Григорьевой [16], Е.В. Емельяновой [25], К.С. Лисецкого [40], Е.А. Петровой [53].

Цель программы - формирование навыков конструктивного разрешения и управления межличностных конфликтов.

Задачи программы:

1. Рассказать о конфликте, его динамике и формах протекания;
2. Ознакомить со способами решения конфликтных ситуаций;
3. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
4. Развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации, развитие умения предупреждать конфликты;
5. Отработка навыков "я–высказываний", способствующих разрешению конфликтных ситуаций;
6. Обучение выбору эффективных стратегий разрешения и управления межличностных конфликтов, позволяющих не только конструктивно решать возникающие проблемы, но и сохранять отношения людей.

Ожидаемые результаты:

- расширить представления о видах и динамике конфликтов;
- расширить регуляцию адаптивных реакций на конфликтные ситуации;
- освоить техники «Я- высказываний»;
- освоить стиль сотрудничества как один из основных элементов в профилактике разрешения конфликтов;

- выявить факторы эффективного общения, способствующие достижению взаимопонимания;
- сплочение коллектива учащихся, развитие у них умений и навыков положительного взаимодействия.

Категория участников: воспитанники социально-реабилитационного центра.

Количество участников: 25 человек.

Условия проведения: аудиторная комната (кабинет).

Необходимые материалы: листы А4, А3, фломастеры, карандаши, старый свитер с именем «Мишка с шишкой», пара больших сапог(или ботинок), пара больших рабочих рукавиц, пара больших бутафорских ушей, красный нос, надутый наполовину резиновый мяч.

Успех тренинга в большой степени определяется соблюдением специфических принципов работы группы.

Таблица 8 - Принципы работы группы

Принцип	Характеристика
Принцип активности участников	Члены группы постоянно вовлекаются в различные действия – игры, дискуссии, упражнения, а также целенаправленно наблюдают и анализируют действия других участников
Принцип исследовательской позиции участников	Участники сами решают коммуникативные проблемы, а тренер лишь побуждает их к поиску ответов на возникающие вопросы
Принцип объективации поведения	Поведение участников группы переводится с импульсивного уровня на объективированный; при этом средством объективации является обратная связь, которая подается с помощью видеотехники, а также других участников группы, сообщающих свое отношение к происходящему
Принцип партнерского общения	Взаимодействие в группе строится с учетом интересов всех участников, признания ценности личности каждого из них, равенства их позиций, а также соучастия, сопереживания, принятия друг друга (не позволяется наносить удары« ниже пояса», загонять человека «в угол» и т. п.)
Принцип« здесь и теперь»	Члены группы фокусируют свое внимание на сиюминутных действиях и переживаниях и не апеллируют к прошлому опыту
Принцип конфиденциальности	«Психологическая закрытость» группы уменьшает риск психических травм участников

Разработанный тренинг включает в себя 10 взаимосвязанных занятий по 2-3 часа (общая продолжительность 25-30 часов), показанных в таблице 9.

Таблица 9-Краткое содержание занятий тренинга

Занятие	Цель	Упражнения
1. Что такое конфликт. Причины возникновения	Знакомство. Понимание природы конфликта	«Круг знакомства», «Презентация», «Ассоциация со встречей», «Прогноз погоды», «Что такое конфликт», работа в группах, обсуждение, работа в микрогруппах, «Молва», «Подарок
2. Навыки общения	Изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии	«Печатная машинка», «Карлики и великаны», игра «Воздушный шар», «Да-Нет», «Коллаж», невербальное общение «Передай другому», «Аплодисменты по кругу»
3. Навыки общения	Развитие навыков общения как одного из элементов в профилактике конфликтов	«Сигнал», «Посылка», «Кто как поведет?», «Варианты общения», ролевая игра «На приеме у психолога», «Понимание», «Другой акцент», «Рукопожатие»
4. Навыки общения	Развитие навыков общения как одного из элементов в профилактике конфликтов, позитивное утверждение личности	«Меняющаяся комната», «Ревущий мотор», «Шалаш», «Кто я?», «Мишка с шишкой», «Похвали себя», «Комплимент», «Дружественные ладошки»
5. Отношения к конфликтам	Развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации	«Трамвайчик», синквейн, «Алфавит эмоций», «Плюсы и минусы конфликта», «Я в конфликте», «Смена акцентов», тест «30 пословиц», «Достойный ответ», «Нас с тобой объединяет», «Спасибо за приятное занятие»
6. Отработка навыков «Я-высказывания»	Отработка навыков «Я-высказываний», способствующих разрешению конфликтных ситуаций.	«Кальмар», «Передай мяч», «Ты-высказывание», «Я-высказывание», «Саботажники», «Дождь идёт»
7. Управление конфликтом	Ознакомление со способами управления конфликтами; формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях	«Привет себе любимому», «Просьба», «Нахал», «Польза от ошибок», «Репетиция поведения», «Техника вежливого отказа», «Внутренний голос», «Проталкивание в автобусе», «Я – идеал», «Мои сильные стороны»
8. Стратегия разрешения межличностного	Научить выбирать эффективные стратегии разрешения	«Извержение вулкана», «Босс сказал», «Пройти через швейцара», «Незаконченные предложения»,

конфликта	межличностного конфликта	«Власть и Сила духа», «Остров», «Моя ситуация», «Проблема», «Услышь другого», «Закончи предложение»
9. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»	Изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии	Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»
10. Собираем чемодан	Подвести итог, вывести из тренинга	«Дерево терминов», «Групповой коллаж», «Чемодан», «Букет»

Подробное содержание данных занятий представлено в приложении

3.

Каждое занятие состоит из трех структурных разделов:

1. Включение в занятие, предусматривающее решение следующих задач: оценка уровня усвоения материала предыдущего занятия (получение обратной связи) в форме опроса (что больше всего запомнилось или понравилось на прошлом занятии) или проверки задания; актуализация темы текущего занятия и выявления ожиданий; создание доброжелательной и продуктивной атмосферы; поддержание демократической дисциплины в форме принятия, уточнения или повторения правил группы.

2. Основная часть, включающая несколько тематических заданий в сочетании с упражнениями, играми. В основной части занятия предусмотрены теоретический и практический блоки. Однако это деление является весьма условным, т.к. знания (как умения и навыки) на занятии пополняются в процессе выполнения практических заданий.

3. Заключительная часть включает подведение итогов, получение обратной связи по тематике текущего занятия, релаксацию и процедуру завершения занятия.

Таким образом, данная тренинг-программа позволит детям из неблагополучных семей овладеть навыками управления межличностными конфликтами, повысит культуру общения между сверстниками, создаст более комфортную обстановку для реабилитации детей.

По результатам проведения разработанных занятий был реализован контрольный этап исследования с применением диагностических материалов, использованных на констатирующем этапе, с целью установления в процессе исследования изменений, произошедших в овладении воспитанников навыков и приемов эффективного поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия и способов нахождения решения в конфликтных ситуациях.

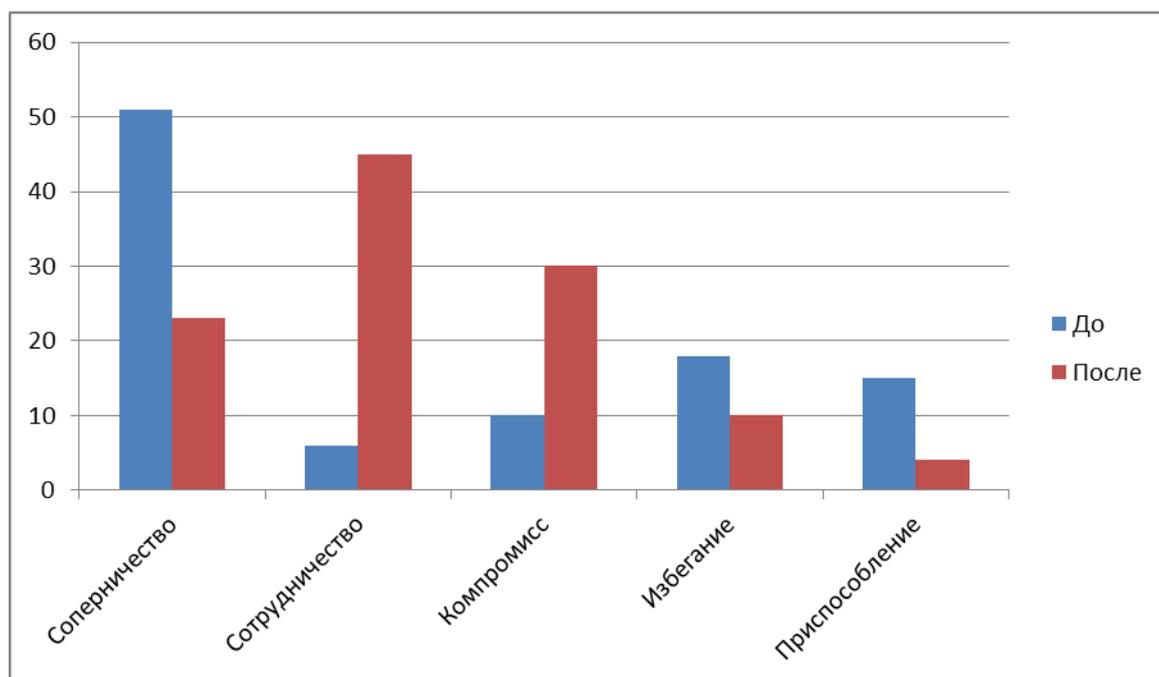


Рисунок 10 - Сравнительный анализ результатов исследования по методике К. Томаса «Стиль поведения в конфликте»

Результаты повторного исследования по методике К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптация Н.В. Гришиной) отражены на рисунке 10. Такой тип поведения как соперничество выявлен доминирующим у 23% учащихся, первоначальная цифра составляла 51% от числа опрошенных детей. Сотрудничество стало приемлемым для 45% респондентов, хотя первый опрос показал всего 6%. Компромисс стали предпочитать 30% учащихся, а не 10%. Избегание как стиль поведения в конфликтной ситуации стал присущ лишь 10% учащимся, а поначалу такой стиль поведения выбирали 18% детей. Приспособление подтвердился у 4% из 15% подростков. Отмечаются положительные

сдвиги: снизилось количество воспитанников с неэффективными стилями поведения в конфликте, соответственно повысилось число респондентов, выбирающих более эффективные стили поведения в конфликте.

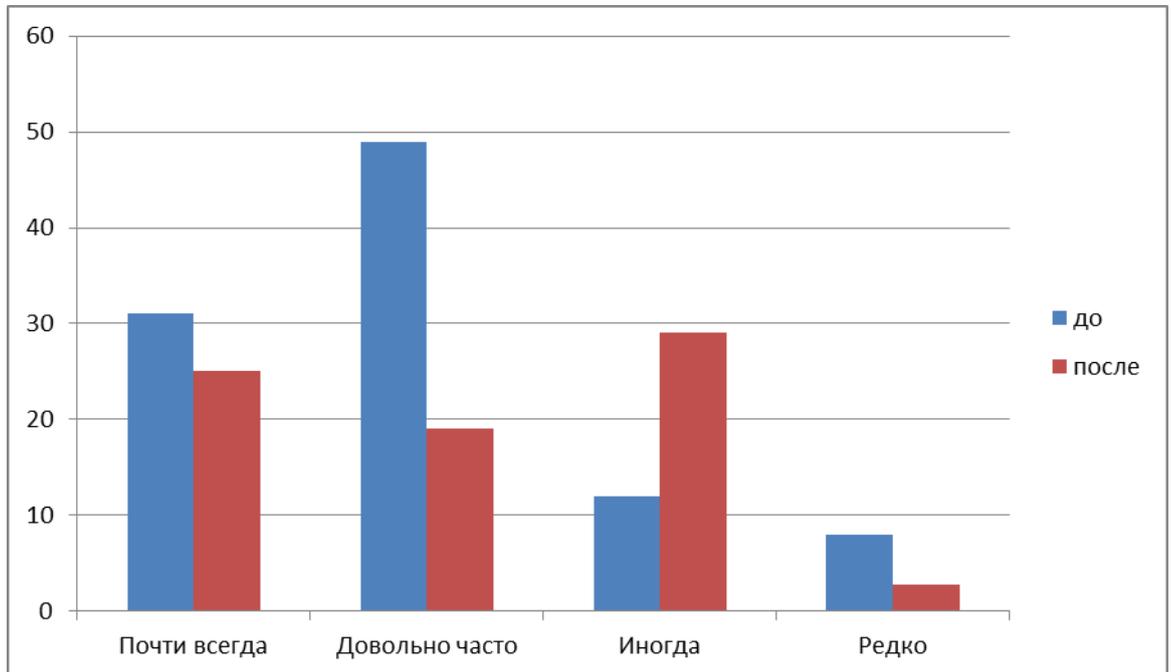


Рисунок 11 - Сравнительный анализ исследования «Показатель частоты конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра

Результаты повторного исследования «Показатель частоты конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра» отражены на рисунке 11. 31% респондентов первоначально почти всегда вступали в конфликтные ситуации, сейчас же доля респондентов составляет 25%. Мы наблюдаем положительную динамику в показателях частоты конфликтов воспитанников, благодаря апробированию программы уменьшились случаи возникновения конфликтных ситуаций.

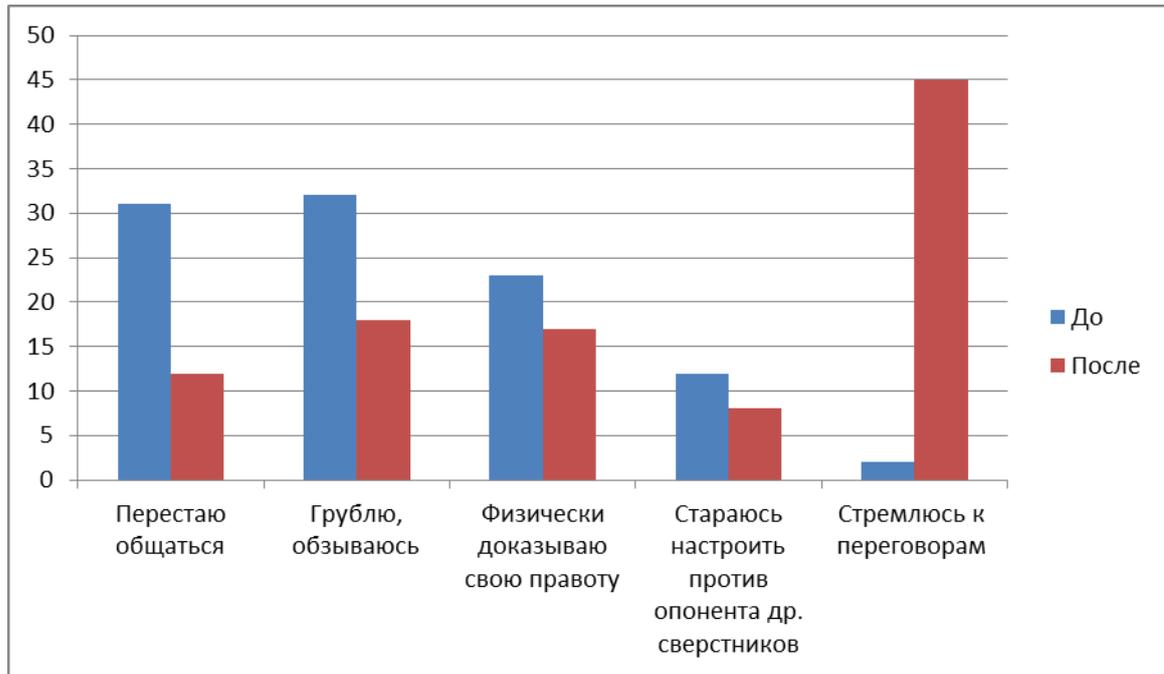


Рисунок 12 - Сравнительный анализ результатов исследования «Варианты поведения в конфликте»

Первоначально большинству оппонентов 32% было свойственно активное поведение в конфликте путем унижения личности оппонента, демонстрации своего отношения к нему, сейчас доля опрошенных составляет лишь 18%. 23% опрошенных считают приемлемым физически доказать свою правоту, т. е. дерутся с оппонентами, сейчас 17% воспитанников применяют в конфликте физическую силу. 8% воспитанников стремятся втянуть в конфликт других воспитанников, первоначально их составляло 12%. 12% респондентов избегают общения с конфликтующей стороной. Почти половина респондентов изменили своё отношение в конфликтной ситуации 45%, стремясь прийти к переговорам, выявить причины конфликта и конструктивным способом разрешить конфликты, изначально долю воспитанников составляло всего лишь 2%.

Таким образом, разработана программа тренинга направленная на воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей, целью являлось формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов и их управление. Тренинг позволил воспитанникам узнать о структуре, динамике конфликта и стилей

поведения в нем. Участники определили свои доминирующие стили поведения и смогли и откорректировать с помощью упражнений, ролевых игр и техник снятия эмоционального напряжения, отработали техники «Я-высказывание», эффективного общения и принятия группового решения.

Оценка программы эффективности тренинга подтверждается изменившимися результатами повторного тестирования воспитанников.

«Стиль поведения в конфликте» К. Томаса отметил, что воспитанники стали выбирать наиболее эффективную стратегию сотрудничество 45% воспитанников, компромисс стал приемлем для 30% от первоначальных 10% опрошенных. Соперничество, как один из неэффективных стилей поведения занимают лишь 23% выбираемых у респондентов, от первоначальных 51%. Избегание составило 10% от изначальных 18%.

Также наблюдаем положительную динамику в показателях частоты конфликтов воспитанников, благодаря апробированию программы уменьшились случаи возникновения конфликтных ситуаций.

Первоначально большинству оппонентов 32% было свойственно активное поведение в конфликте путем унижения личности оппонента, демонстрации своего отношения к нему, сейчас доля опрошенных составляет лишь 18 %. Почти половина респондентов изменили своё отношение в конфликтной ситуации 45%, стремясь прийти к переговорам, выявить причины конфликта и конструктивным способом разрешить конфликты, изначально долю воспитанников составляло всего лишь 2 %.

Выводы по второй главе

В рамках практической части было проведено исследование конфликтов среди воспитанников социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, затронувшее 25 воспитанников. По результатам анкетирования можно отметить, что межличностные конфликты среди воспитанников возникают довольно часто 49%, иногда возникают у 12% опрошенных, редко у 8% и постоянно у 31% учащихся участвующих в исследовании. Конфликты у воспитанников отличаются не большой продолжительностью, что отметили 39% воспитанников, быстро заканчиваются конфликты у 51% детей. При этом воспитанники отрицают свою причастность к их возникновению 75% говорят, что конфликт начинает оппонент. 13% отмечают основными их причинами несправедливые поступки и оскорбления, 32% видят причину в грубом отношении и оскорблениях, 35% отмечают несовпадение точек зрения, 20% говорят о стремлении оппонента занять лидирующее положение в группе. В конфликтах воспитанники часто ведут себя активно, стремясь унижить и оскорбить оппонента(32%) в том числе не исключают физическое насилие (23%) для решения спора, а если не достигают желаемого результата, перестают общаться с оппонентом(31%) и настраивают компанию против(12%).

С помощью опросника К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» выявлены типы поведения у испытуемых: соперничество – у 51% воспитанников, сотрудничество – у 6%, компромисс – у 10%, избегание – у 18%, приспособление – у 15%.

Была разработана программа тренинга направленная на воспитанников социально-реабилитационного центра из неблагополучных семей, целью являлось формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов и их управление. Тренинг позволил

воспитанникам узнать о структуре, динамике конфликта и стилях поведения в нем. Участники определили свои доминирующие стили поведения и смогли и откорректировать с помощью упражнений, ролевых игр и техник снятия эмоционального напряжения, отработали техники «Я-высказывание», эффективного общения и принятия группового решения.

Оценка программы эффективности тренинга подтверждается изменившимися результатами повторного тестирования воспитанников.

Первоначально большинству оппонентов 32% было свойственно активное поведение в конфликте путем унижения личности оппонента, демонстрации своего отношения к нему, сейчас доля опрошенных составляет лишь 18%. 23% опрошенных считают приемлемым физически доказать свою правоту, т. е. дерутся с оппонентами, сейчас 17% воспитанников применяют в конфликте физическую силу. 8% воспитанников стремятся втянуть в конфликт других воспитанников, первоначально их составляло 12%. 12% респондентов избегают общения с конфликтующей стороной. Почти половина респондентов изменили своё отношение в конфликтной ситуации 45%, стремясь прийти к переговорам, выявить причины конфликта и конструктивным способом разрешить конфликты, изначально долю воспитанников составляло всего лишь 2%.

«Стиль поведения в конфликте» К. Томаса отметил, что воспитанники стали выбирать наиболее эффективную стратегию сотрудничество 45% воспитанников, компромисс стал приемлем для 30% от первоначальных 10% опрошенных. Соперничество, как один из неэффективных стилей поведения занимают лишь 23% выбираемых у респондентов, от первоначальных 51%. Избегание составило 10% от изначальных 18%.

Заключение

Увеличение числа детей, воспитывающихся в условиях социально-реабилитационного центра, является ярким свидетельством того, что для многих семей, роль детей в их семье не значительна.

Учитывая актуальность исследуемой проблемы, ее теоретическую разработанность и практическую востребованность в настоящем исследовании была поставлена цель - теоретически обосновать и разработать программу тренинга по формированию навыков управления и разрешения конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра. Для достижения цели решалось шесть задач.

В теоретической части диссертационного исследования, решая первую задачу, мы выявили, что под конфликтом следует понимать тип социального взаимодействия, которое определено противоречием взглядов целей, и ценностей. В рамках нашего исследования наибольший интерес представляет межличностный конфликт. Межличностный конфликт определяет открытое столкновение между взаимодействующими сторонами, которые имеют противоположные цели, не совпадающие с какой-либо обстановкой. Процесс управление конфликтом это воздействие на конфликтный процесс. Обеспечивающий решение социально значимых для человека задач, включая перевод его в рациональное русло деятельности, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов для достижения желаемого результата.

При решении второй задачи исследования мы отметили: что психологическое состояние детей из обычных и неблагополучных семей отличаются кардинальным образом. Дети, находящиеся в социально-реабилитационно центре из неблагополучных семей имеют высокий уровень тревожности, конфликтности, чувства неполноценности, конфликтности, агрессии, чувство незащищенности, неуверенности.

Данные характеристики формируют довольно конфликтную окружающую среду воспитанников. Вследствие этого коррекционно-развивающая работа в учреждении должна осуществляться в комплексе. Необходимо научить воспитанников не только приспосабливаться к новым условиям проживания, но и формировать навыки защищенности, бесконфликтного взаимодействия, адекватного реагирования на жизненные ситуации.

Решая третью задачу исследования, была разработана структурно-функциональная модель управления и разрешения межличностных конфликтов воспитанников социально-реабилитационного центра, которая включает в себя три блока: целевой, содержательный, результативный. Реализация данной структурно-функциональной модели позволит у воспитанников социально-реабилитационного центра сформировать навыки бесконфликтного поведения у воспитанников, получить им опыт предупреждения конфликтов, освоить теоретическую и практическую базу управления межличностным конфликтом, развить навыки предупреждения конфликтов, разумного восприятия конфликтных ситуаций для конструктивного их решения; освоить техники «Я высказывание», а также сплотить коллектив. Данная программа-тренинг включает в себя десять взаимосвязанных занятий по 2-3 часа (общей продолжительностью 25-30 часов).

Во второй – практической главе исследования – решались четвертая, пятая и шестая задачи работы. На базе МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних детей» Тракторозаводского района г. Челябинск было проведено исследование (выборка 25 воспитанников).

Решения четвертой практической задачи выявил рост воспитанников в социально-реабилитационном центре за три года. Наблюдается увеличение несовершеннолетних находящихся в конфликтных взаимоотношениях с близкими людьми, вследствие этого находящийся в социальном учреждении. Также необходимо отметить, что в основном

работа по формированию навыков бесконфликтного взаимодействия воспитанников носит консультационный характер (профилактические беседы и консультации). Таким образом, необходимо отметить низкий уровень обучения воспитанников социально-реабилитационного центра навыкам бесконфликтного взаимодействия. В связи с этим необходимо применение более действенных мер.

Проведенное исследование позволило решить пятую задачу. Мы выявили, что основным стилем поведения в конфликтной ситуации у респондентов является соперничество (51%). Воспитанники стремятся превзойти своих сверстников, достичь собственных целей и интересов. Частота возникновения конфликтных ситуаций довольно постоянна (49%). Причастность к возникновению конфликтных ситуаций отрицают 75% опрошенных. К основным же причинам возникновения конфликтов относят несовпадение точек зрения (35%), а также грубость и оскорбление (32%). Но все же у половины респондентов конфликты быстротечны. Таким образом, мы наблюдаем, что проблема конфликтов среди воспитанников существует. Необходимо уделять должное внимание предотвращению, урегулированию и профилактике межличностных конфликтов.

Проведенный анализ научной литературы и исследование позволили решить шестую задачу – разработать программу управления межличностными конфликтами воспитанников социально-реабилитационного центра. Разработанная программа-тренинга позволила воспитанникам социально-реабилитационного из неблагополучных семей узнать о структуре конфликте, его динамике, видах и т.д. С помощью программы тренинга респонденты выявили свои доминирующие стили поведения в конфликте и смогли редактировать их с помощью занятий, упражнений, ролевых игр и т.д. Оценка эффективности программы-тренинга подтверждается изменившимися результатами повторного исследования респондентов.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены.

Библиографический список

1. Аджиева, Е.М. 50 сценариев классных часов / Е.М. Аджиева, Л.А. Байкова, Л.К. Гребенкина и др. – М.: Центр «Педагогический словарь», 2017. – 159 с.
2. Александров, А.А. Конфликт как социальное явление / А.А. Александров // Известия Российского гос. пед. ун-та им. А.И. Герцена. – 2017. – №113. – С. 246-249.
3. Андреева, Т.В. Семейная психология / Т.В. Андреева. – СПб.: Речь, 2018. – 244 с.
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2014. – 547 с.
5. Байярд, Р.Т. Ваш беспокойный подросток / Р.Т. Байярд; пер. с англ. А.Б. Орлова. – М.: Академический проект, 2017. – 207 с.
6. Березин, С.В. Личностно-развивающий потенциал подростковых конфликтов / С.В. Березин, К.С. Лисецкий // Вестник СамГУ. – 2016. – №1. – С. 39-44.
7. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2018. – 316 с.
8. Божович, Л.И. Личность и её формирование в детском возрасте / Л.И. Божович. – СПб.: Питер, 2018. – 400 с.
9. Бородин, И.И. К вопросу о типологии (классификации) социальных конфликтов / И.И. Бородин // Социальный конфликт. – 2017. – №3 (27). – С. 38-41.
10. Бочарова, Е.Е. Психодиагностика межличностных отношений: практикум / Е.Е. Бочарова. – Саратов, 2015. – 60 с.

11. Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьёвой. – М.: Смысл, 2014. – 372 с.
12. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин. – М., ИНФРА, 2015. – 384 с.
13. Воспитанник, И.В. Психологические детерминанты межличностного конфликта у девочек-подростков: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / И.В. Воспитанник. – Иркутск, 2016. – 19 с.
14. Выготский, Л.С. Собрание сочинений: в 6 т. Т. 4. – М.: Педагогика, 2017. – 242 с.
15. Галагузова, М. А. Социальная педагогика: курс лекций: учебное пособие для вузов / М. А.Галагузова [и др.]; под ред. М. А. Галагузовой. – Москва: Владос, 2006. – 416 с.
16. Григорьева, Г.Е. Предупреждение и разрешение конфликтов в подростковом коллективе средней общеобразовательной школы: дис. ... канд. педагог. наук / Г.Е. Григорьева. – Пермь, 2019. – 199 с.
17. Гришина, Н.В. Психология конфликта. Хрестоматия / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2018. – 544 с.
18. Гришина, Н.В. Психология межличностного конфликта: дис. ... докт. психол. наук / Н.В. Гришина. – СПб, 2014. – 361 с.
19. Громова, О.Н. Конфликтология / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2017. – 320 с.
20. Джонсон, Д.У. Тренинг общения и развития / Д.У. Джонсон; пер с англ. – М.: Прогресс, 2019. – 248 с.

21. Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарика, 2017. – 320 с.
22. Древнеримская философия: От Эпиктета до Марка Аврелия / Сост. В. Шкода; пер. с лат., древнегреч. – М.: АСТ; ФОЛИО, 2016. – 832 с.
23. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: 2019. – 384 с.
24. Дойч, М. Разрешение конфликта. / Пер. с нем. // Социально-политический журнал. - 2018. - №7. - С.40-52.
25. Емельянова, Е.В. Психологические проблемы современных детей и их решение в тренинге / Е.В. Емельянова. – М.: Генезис, 2015. – 372 с.
26. Жаринов, Н.М. Теоретико-методические основы психологического тренинга / Н.М. Жаринов, Е.Н. Жаринова. – СПб.: Центр стратегических исследований, 2017. – 119 с.
27. Зимняя, И.А. Педагогическая психология / И.А. Зимняя. – М: Логос. 2017. – 384 с.
28. Исаев, Д.Н. Психологическая медицина детского возраста / Д.Н. Исаев. – СПб.: Изд-во Специальная литература, 2017. – 463 с.
29. Ковалев, Г.А. О возможностях «активной» коррекции межличностных отношений. Семья и формирование личности / Г.А. Ковалев. – М., 2015. – 319 с.
30. Козер, Л. Функции социального конфликта / Л. Козер; пер. с англ. О.А. Назаровой. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2016. – 208 с.

31. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии / Г.И. Козырев. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. – 320 с.
32. Конфликтология / Н.И. Леонов. – М., 2016. – 232 с.
33. Конфликтология: Хрестоматия / Сост.: Н.И. Леонов. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2014. – 477 с.
34. Котов, Л.Н. Основы социально-психологического тренинга / Л.Н. Котов, Н.В. Каргин. – М.: Российский ун-т дружбы народов, 2015. – 55 с.
35. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг; пер. с англ. Е. Мальчиной; под ред. А.А. Алексеева. – СПб.: Питер, 2017. – 940 с.
36. Краковский, А.П. О Подростках / А.П. Краковский. – М.: Педагогика, 2009. – 384 с.
37. Кулясова Ю. А. Особенности воспитания в неблагополучных семьях // Молодой ученый. – 2014. – №2. – С. 804-806. – URL <https://moluch.ru/archive/61/9152/> (дата обращения: 19.04.2019).
38. Куклина, Л.В. Организационные и методические основы социально-психологического тренинга / Л.В. Куклина, С.Я. Куклин. – М.: НОУ ВО МосТех, 2017. – 110 с.
39. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб.: Питер, 2018. – 358 с.
40. Лисецкий, К.С. Психология межличностного конфликта в старшем школьном возрасте / К.С. Лисецкий. – Самара, 2016. – 269 с.
41. Лозовцева, В.Н. Конфликты, развивающиеся в условиях деформированных взаимоотношений подростка с одноклассниками / В.Н.

Лозовцева // Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения / Под ред. Е.А, Шумилина. – М., 2016. – С. 26-39.

42. Макарова, Е.А. Учет психических особенностей подросткового возраста при формировании межкультурной и межэтнической толерантности / Е.А. Макарова, А.В. Нетребина // Развитие личности в образовательных системах. – Ростов н/Дону, 2016. – С. 163-168.

43. Маклакова, А.М. Психология и педагогика. Военная психология / М.А. Маклакова. – СПб.: Питер, 2017. – 464 с.

44. Макшанов, С.И. Психология тренинга в профессиональной деятельности: дис. ... докт. психол. наук: 19.00.03 / С.И. Макшанов. – СПб., 2019. – 322 с.

45. Михайлов В.И. Управление конфликтами: [научное издание]/ В. И. Михайлов, М. С. Мотышина, Г. Ф. Фейгин. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2012. (+ электронная копия в ЭБС СПбГУП)

46. Мерлин, В.С. Психологические конфликты / В.С. Мерлин // Проблемы экспериментальной психологии личности. – Пермь, 2014. – 197 с.

47. Мудрик, А.В. Общение как фактор воспитания школьников / А.В. Мудрик. – М.: Просвещение, 2018. – 121 с.

48. Нетребина, А.В. Учет психологических особенностей идентификации индивида в подростковом возрасте / А.В. Нетребина // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2013. – №2. – С. 78-86.

49. Обозов, Н.Н. Межличностные отношения / Н.Н. Обозов. – СПб., 2016. – 172 с.

50. Обозов, Н.Н. Психология конфликта / Н.Н. Обозов. – СПб, 2016. – 151 с.
51. Основы социально-психологического тренинга / Авт.-сост. М.А. Василенко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 125 с.
52. Павленок, П.Д. Технологии социальной работы с разными категориями населения учебное пособие / П.Д. Павленок., М.Я.Руднева.; под ред. проф. П.Д. Павленка. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 272 с.
53. Петрова, Е.А. Психологические основы тренинговой работы / Е.А. Петрова. – Великий Новгород: Новгородский гос. ун-т, 2014. – 59 с.
54. Петровская, Л.А. О понятийной схеме социально-психологического конфликта / Л.А. Петровская. – М., 2017. – 143 с.
55. Поливанова, К.Н. Психологическое содержание подросткового возраста / К.Н. Поливанова // Вопросы психологии. – 1996. – №1. – С. 20-33.
56. Попова, С.В. Особенности межличностных отношений у подростков / С.В. Попова, Ф.Б. Балкизова // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. – 2015. – №19. – С. 61-65.
57. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Под ред. Д.Я. Райгородского. – М., 2017. – 725 с.
58. Психология подростка. Хрестоматия / Сост. Ю.И. Фролов. – М.: Российское педагогическое агентство, 1997. – 526 с.
59. Райгородский, Д.Я. Подросток и семья / Д.Я. Райгородский. – Самара: Изд-во БАХРАХ-М, 2012. – 752 с.

60. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста / Ф. Райс. – СПб.: Питер, 2015. – 624 с.

61. Разгонова Е.Ю. Управление конфликтами / Е.Ю. Разгонова [Текст] // Молодежь и наука. — 2018. — № 7. — С. 25.

62. Рогова, Е.Е. Особенности межличностных конфликтов в подростковом возрасте / Е.Е. Рогова, Р.В. Дараган // Science Time. – 2015. – №12. – с. 647-653.

63. Тарабаева, В.Б. Психологические причины конфликтов подростков с родителями: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / В.Б. Тарабаева. – М., 1996. – 21 с.

64. Технологии социальной защиты и обслуживания семей и детей: учеб. пособие / Р.С. Димухаметов, В.Ф. Жеребкина, Е.В. Моисеева, Т.Г. Пташко, С.В. Рослякова, Н.В. Сиврикова, Н.А. Соколова, Е.М. Харланова, Е.Г. Черникова, А.А. Шевченко; под общ. ред. Т.Е. Никитиной. – Челябинск: Книга, 2017. – 463 с.

65. Учителям и родителям о психологии подростка / Под ред. Г. Аракелова. – М.: Высшая школа, 1990. – 124 с.

66. Фатыхова, Р.М. Социально-психологический (адаптационный) тренинг / Р.М. Фатыхова, Т.П. Иванченко. – Уфа: Изд-во БГПУ, 2016. – 235 с.

67. Харинова, И.В. Особенности отношений межличностной значимости подростка с его ближайшим окружением: автореф. дис. ... канд. пси- хол. наук: 19.00.05 / И.В. Харинова. – М., 2016. – 24 с.

68. Шешукова, Н.Н. Особенности межличностных отношений со сверстниками у младших подростков с проблемами развития / Н.Н.

Шешукова // Возрастная и педагогическая психология. – 2018. – С. 168-172.

69. Шелобаев С.И., Шелобаева И.С. Статистика. Практикум: учебное пособие для студентов вузов. - 2-е год., перераб. и доп. - Изд-во «Юнити», 2012. – 207

70. Эльконин, Д.Б. Детская психология / Д.Б. Эльконина; ред.-сост. Б.Д. Эльконин. – М.: Академия, 2015. – 383 с.

Приложения

Приложение 1

Анкета для изучения особенностей межличностных конфликтов подростков

1. Часто у тебя возникают конфликты со сверстниками?
 - а) почти всегда;
 - б) довольно часто;
 - в) иногда;
 - г) редко.
2. Кто является инициатором данных конфликтов?
 - а) я;
 - б) оппонент.
3. Что является причиной данных конфликтов?
 - а) грубое отношение, оскорбление;
 - б) стремление занять лидирующее отношение в группе, быть авторитетом среди сверстников;
 - в) несправедливый поступок, обман;
 - г) несовпадение точек зрения на что-либо;
 - д) другое _____.
4. Долго ли длятся твои конфликты со сверстниками?
 - а) довольно долго;
 - б) нечто среднее;
 - в) быстро заканчиваются.
5. Кто чаще идет на примирение в конфликтах?
 - а) я;
 - б) другой;
 - в) оба.
6. Каково твое поведение в конфликте?
 - а) перестаю общаться;
 - б) грублю, обзываюсь;
 - в) физически доказываю свою правоту;
 - г) стараюсь настроить против своего оппонента других сверстников;
 - д) стремлюсь к переговорам.

Опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптированный
Н.В. Гришиной)

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

Материал для карточек:

1.

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

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

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

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

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

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

12.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

27.

А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

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

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов:

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

Ключ:

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б

Содержание тренинга для подростков «Пути выхода из конфликта»

Занятие 1. Что такое конфликт. Причины возникновения.

Цель: Знакомство. Понимание природы конфликта.

1. Включения в занятие.

– Как вы себя чувствуете?

– С каким настроением пришли на занятия?

«Круг знакомства», «Презентация»

Цель: знакомство группы участников тренинга, положительный настрой на работу.

Участники образуют два круга внутренний и наружный, становятся лицом друг к другу, ведущий предлагает участникам задавать любые интересные вопросы. По команде ведущего внутренний круг движется, переходя к следующему участнику.

Участники группы садятся в круг и начиная с ведущего представляют свой образ группе.

Ведущий предлагает: попробуйте в одной двух фразах помогая себе жестами и позой представить себя группе, каким человеком вы себя чувствуете и как бы вы хотели, чтобы группа вас воспринимала?

Ведущий первым себя презентует далее по кругу каждый участник осуществляет свое представление.

Обсуждение:

– Чье представление вам показалось наиболее ярким и запоминающимся?

– Какое представление для вас было самым оригинальным и неожиданным?

Ассоциация со встречей

Участникам предлагается высказать свои ассоциации с встречей. К примеру: «Если бы наша встреча была животным, то это была бы... собака».

Прогноз погоды

Инструкция. «Возьмите лист бумаги и карандаши и нарисуйте рисунок, который будет соответствовать вашему настроению. Вы можете показать, что у вас сейчас «плохая погода» или «штормовое предупреждение», а может быть, для вас солнце уже светит во всю».

2. Основная часть.

«Что такое конфликт»

Участникам предлагается написать на небольших листах определения конфликта («Конфликт – это...»). После этого в импровизированную «корзину конфликтов» (коробка, мешок, шапка, сумка) складываются листки с ответами и перемешиваются. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику, предлагая взять один из листков и прочитать написанное. Таким образом, можно выйти на определение конфликта.

Итог: конфликт – это противоречие, столкновение противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения. Разногласие между людьми, чреватое для них серьезными последствиями, трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Работа в группах: обсуждение

Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.

Ответьте на вопросы:

– Кто участвует в конфликте?

– Кто виноват в конфликте?

– Каковы позиции участников конфликта?

Работа в микрогруппах

Для формирования микрогрупп по 5-6 человек предлагается игровой вариант. Заранее заготавливаются цветные жетоны, (количество жетонов определяется количеством игроков, количество цветов жетонов – количеством микрогрупп). Участникам предоставляется возможность выбрать жетон любого цвета. Тем самым в соответствии с выбранным жетоном формируются микрогруппы участников с жетонами одинакового цвета. Например, микрогруппа участников с красными жетонами, микрогруппа участников с желтыми жетонами и т. д.

– Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном и до земли 500-550 км. Произошло непредвиденное – в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондole воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Вот перечень предметов и вещей, которые остались в корзине шара:

№	Наименование	Кол-во
1	Канат	50 м
2	Аптечка с медикаментами	5 кг
3	Компас гидравлический	6 кг
4	Консервы мясные и рыбные	20 кг
5	Секстант для определения местонахождения по звездам	5 кг
6	Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов	25 кг
7	Конфеты разные	20 кг
8	Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа)	
9	Ракетница с комплектом сигнальных ракет	8 кг
10	Палатка 10-местная	20 кг
11	Баллон с кислородом	50 кг
12	Комплект географических карт	25 кг
13	Канистра с питьевой водой	20 л
14	Транзисторный радиоприемник	3 кг
15	Лодка резиновая надувная	25 кг

Через 5 минут шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре корзины для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт.

Ваша задача – решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно взять лист бумаги, переписать список предметов и вещей, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета, рассудив примерно так: «На первое место я поставлю комплект карт, поскольку он совсем не нужен, на второе – баллон с кислородом, на третье – конфеты и т. д.».

При определении значимости предметов и вещей, т.е. очередности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть, т.е. все конфеты, а не половина.

Когда вы примите индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

- 1) высказать свое мнение может любой член экипажа;
- 2) количество высказываний одного человека не ограничивается;
- 3) решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа без исключения;
- 4) если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход;
- 5) решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.

Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы будете принимать решения. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-то предмет, он считается выброшенным, и это может замедлить падение шара.

Я желаю вам успешной работы. Главное – остаться в живых. Если не сможете договориться, вы разобьетесь. Помните об этом!»

Время на игру: 20-25 минут.

Итог:

Если группа сумела принять все 15 решений при 100 %-ном голосовании:

– Я поздравляю вас, вы успешно справились.

– Как вы думаете в чем причина успешного выполнения задания?

Если они не смогли принять за отведенное время все 15 решений:

– Экипаж разбился

– Давайте подумаем над причинами, которые привели к этой катастрофе.

Проводится анализ результатов и хода игры, разбираемся в причинах успеха или неудачи, анализируем ошибки и попытаемся прийти к общему мнению.

«Да-Нет»

Цель: повышение общего тонуса группы.

Цель этой игры состоит в отгадывании человека, которого задумала группа. Все участники садятся в круг, где среди них, по желанию, выбирается один человек. Он выходит из комнаты, а группа в его отсутствие выбирает человека из оставшихся в комнате участников. Участники дают характеристику выбранного группой человека при помощи описания некоторых конкретных ситуаций и поведения данного человека в заданных условиях.

Например, группа договаривается, что предметом игры будет выступать следующая ситуация: «В транспорте ему наступили на ногу». Далее описывается поведение оцениваемого человека – что он сказал, в каком тоне, что он сделал и т.п. После того как все участники по кругу высказали свой прогноз о поведении оцениваемого, участник, который выходил за дверь, должен ответить, кого выбрала группа.

После каждого игрового акта происходит обсуждение: анализируются основания и критерии, на основе которых участник принял решение; если он не отгадал задуманного человека, определяются причины этого.

Для анализа могут быть выбраны следующие ситуации: «Он поссорился с любимой девушкой...», «У него заболела мать...», «Он получил двойку по математике...» и др. Для анализа важно выбирать ситуации, в которых характер человека может раскрыться наиболее полно и ярко.

«Варианты общения»

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 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 друг к другу спиной. 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 с ним. Затем они меняются ролями.

Итог:

- Как вы себя ощущали 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?

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами).

Правила хорошего слушания:

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике.
2. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
3. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
4. Спокойно реагируй на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.
5. Не устраивай расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.
6. Делай паузу. Давай собеседнику время подумать.
7. Не бойся делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит тебя.
8. Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.
9. Если ты понимаешь, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставь его в покое.

Сухое упражнение «Кому пожаловаться».

Сейчас мы с вами будем учиться правильно слушать. Ваша задача придумать просьбу (жалобу) и обратиться к соседу справа. Сосед справа должен ответить по схеме.

Полусухое. Упражнение активное слушание. – 20 мин

Цель: – отработать навыки активного слушания.

А сейчас мы с вами проведем одно упражнение, где каждый побудет в роли слушающего и говорящего, и сможет сравнить эти две позиции. Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе». Или делимся каким-либо образом.

Это упражнение поможет увидеть результаты как неуважения, так и позитивного утверждения. Оно может послужить поводом для обсуждения в классе проблем приставаний, обидных прозвищ и переживания обид и оскорблений.

Материалы:

– Старый свитер с именем «Мишка с шишкой».

– Пара больших сапог (или ботинок).

– Пара больших рабочих перчаток.

– Пара больших бутафорских ушей.

– Красный нос.

– Надутый наполовину резиновый мяч.

– «Шишка» для головы, которую можно изготовить из половины резинового мячика и эластичной ленты для крепления на голове.

Ведущий группы: «Кто может сказать, что такое «быть симпатичным»?» (Добейтесь ответов). «О ком можно сказать, что он все умеет?»

Иногда окружающие говорят слова, которые дают нам возможность почувствовать, что нас любят и что мы способны на все (здесь можно использовать детские определения). Приведите пример из своего недавнего опыта. Пусть группа путем «мозгового штурма» составит список из слов или фраз, которые вызывают у них положительную реакцию. Список вывешивается на доске или демонстрируется на плакате.

Однако, хотя я знаю, что все достойны любви и способны на многое, нам не всегда удается сохранять в этом уверенность. Иногда чужие слова унижают и расстраивают нас. Сейчас мне нужна ваша помощь. Я хотел бы, чтобы вы назвали слова и выражения, услышанные на улице, во дворе, где-то еще, которые вам неприятно слышать. (Обратите внимание участников на то, что на этом этапе вы отменяете правило недопустимости негативных высказываний и плохих шуток. Запишите все названные слова и выражения, используя звездочки вместо неприличных слов, если возникнет необходимость).

Итак, у нас получился длинный список. (Если сочтете необходимым, обратите внимание участников на то, что список плохих слов и выражений гораздо длиннее списка хороших слов и оценок).

Теперь я хочу вас познакомить с персонажем «Мишка с шишкой». Он выглядит совсем не так, как мы с вами. У него такой большой размер ноги, что он часто спотыкается и падает -отсюда и шишка на голове; большие уши, огромный нос, круглый живот, крупные руки и т.д. (По мере описания, нарисуйте персонаж на плакате или на доске).

Я неплохо рисую, но будет лучше, если мы оживим «Мишку с шишкой». Давайте попросим... (назвать имя одного из участников) помочь нам. (Выбранный участник становится рядом с рисунком, и в процессе описания образа «Мишка с шишкой», вы достаете из мешка с реквизитом различные детали костюма и «оживляете» персонаж. Затем «Мишка с шишкой» рассказывает свою историю.

Однажды «Мишка с шишкой» встал утром с постели, а точнее – свалился с нее, отсюда и шишка на голове. Но день был такой солнечный, что он почувствовал себя счастливым и вошел в кухню с улыбкой на лице. Его мама мыла посуду и, даже не взглянув на него, сказала: «Посмотри на себя, «Мишка с шишкой», ты сегодня не причесался, не умылся и у тебя развязаны шнурки на ботинках». На минуту улыбка сошла с лица «Мишки», но потом, когда мама поцеловала его на прощание, настроение у него снова поднялось. Он вышел из дома и направился к автобусной остановке в прекрасном расположении духа

Когда до остановки оставалось идти совсем немного, он увидел автобус, который вот-вот должен был закрыть двери. «Мишка с шишкой» кинулся к автобусу и успел вскочить в него, хотя рубашка его застряла между дверями, и он едва дышал от бега. Все места в автобусе были заняты, дети из его школы начали над ним насмехаться.

(К группе) Теперь я хочу, чтобы вы все представили себя в этом автобусе и начали насмехаться над «Мишкой с шишкой» так, чтобы он почувствовал себя очень плохо...

(По мере того, как обидных слов становится все больше, и они чаще выкрикиваются, «Мишка с шишкой» ежится и сжимается, словно каждое отдельное слово – удар; в конце концов он сжимается в комок в углу. Дайте группе полминуты на то, чтобы каждый осознал, что произошло).

Боже мой, что случилось с «Мишкой с шишкой»? Как вы думаете, что с ним происходит? Как он себя чувствует? (Вопросы адресуются группе). А вы сами когда-нибудь чувствовали себя так же? Что же нам сделать, чтобы «Мишке с шишкой» не было так плохо? (В определенный момент кто-нибудь скажет: «Сказать ему что-нибудь хорошее»). Хорошо, давайте попробуем. (По мере того, как группа высказывается положительно, «Мишка с шишкой» растет на глазах и превращается из комочка в нормального мальчика).

Ну, как ты теперь себя чувствуешь, «Мишка с шишкой»? «Мишка» мимикой и жестами показывает, что чувствует себя замечательно. Теперь пусть... (называем имя актера) вернется в группу. (Когда церемония с переодеванием завершена, вся группа аплодирует актеру).

После того, как вы услышали историю «Мишка с шишкой», мы разделимся на группы, и пусть каждая группа нарисует «Мишку с шишкой». Пока группы рисуют, пусть каждый расскажет в своей группе о случаях, когда он (она) чувствовал (а) себя как «Мишка с шишкой».

Ведущий должен проследить, чтобы в каждой отдельной группе говорящему давали высказаться и не перебивали его. Здесь очень важно правило «неразглашения секретов».

Примечание: Смысл переодевания «Мишки с шишкой» перед всей группой состоит в том, чтобы показать, что роль «Мишки с шишкой» исполняет один из участников, а не настоящий актер. Кроме того, если бы «Мишка с шишкой» появился неожиданно, то это могло бы «размагнитить» ребят по мере того, как в нем узнавали бы одного из участников.

Это упражнение дает хорошую возможность обсудить проблемы, близкие детям. Было бы целесообразно прорепетировать представление. Это поможет рассказчику и персонажу слаженно работать.

«Похвали себя»

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.

Итог: – Как вы себя ощущали, когда хвалили себя?

«Комплимент»

Каждому участнику предлагается сосредоточить свое внимание на достоинствах партнера и сказать ему комплимент, который бы звучал искренне и сердечно.

Итог: – Как вы себя ощущали, когда хвалили вас?

3. Заключительная часть

«Дружественные ладошки»

На листах бумаги дети обводят собственные ладошки и в верхнем углу пишут свои имена. Затем листки с ладошками пускают по кругу, чтобы все другие могли написать что-то хорошее о хозяйке (хозяйке) ладошки.

– Поделитесь своими впечатлениями от занятия?

Занятие 5. Отношения к конфликтам

Цель: развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации

1. Включение в занятие:

– Поделитесь своими впечатлениями от предыдущей темы?

«Трамвайчик»

Все сидят в кругу. Один стул свободный. Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересечь на свободный стул и сказать: «А я еду». Следующий участник, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже». Третий участник говорит: «А я зайцем», А четвертый заявляет: «А я с ... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, торопится сесть на пустой стул, и все по аналогии повторяется с начала.

Синквейн

Синквейн – поэтическая форма, которая позволяет обобщить фактический или ассоциативный материал по какой-либо теме.

Синквейн состоит из пяти строк и выстраивается следующим образом:

строка 1 – определяемое понятие;

строка 2 – два прилагательных к нему;

строка 3 – три глагола к нему;

строка 4 – фраза из четырех-пяти слов;

строка 5 – вывод (обобщенное понятие, синоним и т.п.)

Например: образ жизни

1. Форма деятельности.

2. Индивидуальная, групповая.

3. Трудиться, проявлять, действовать.

4. Особенности поведения, обобщения и склада мышления.

5. Стиль жизни.

2. Основная часть.

«Алфавит эмоций»

Задача – за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

«Плюсы и минусы конфликта»

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности, можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы.

Участники делятся на две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 10 минут.

Н.В. Клюева предлагает характеристику конфликта:

Конструктивные стороны конфликта:

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины,

которой обладает другой.

21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт – избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

1-й тип – «черепашка». У людей такого типа – большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип – «акула». Для людей этого типа главное – их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» – надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип – «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип – «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь – не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип – «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации.

1. Конкуренция (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

2. Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

3. Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.

4. Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.

5. Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

8. Переход на «личности».
9. Резкое ускорение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела
3. Заключительная часть.

– Поделитесь вашими впечатлениями от занятия.

«Нас с тобой объединяет»

Это упражнение может быть включено в блок тренинга, где речь идет о эмоциональной регуляции и саморегуляции, о восстановлении отношений после конфликта и т. п. Оно, как и многие другие разминки, выполняется в кругу с использованием мяча. Первый игрок – тот, у которого в руках мяч, – кидает его кому-то из своих коллег по группе, заканчивая фразу: «Нас с тобой объединяет...» (например «...любовь к путешествиям» или «...то, что мы оба предпочитаем решать конфликты путем переговоров» или «...знак зодиака»). Тот, с кем объединились, ловит мяч: если он согласен со сказанным, он говорит: «Да, спасибо»; если сказанное его удивило: «Спасибо, я подумаю». И объединяется уже со следующим игроком, заново заканчивая фразу: «Нас с тобой объединяет...»

Игру лучше не ограничивать по времени; важно, чтобы у каждого участника была возможность объединиться со всеми, с кем он хочет, и поведем признакам, которые придут ему в голову. Бывают группы, которые по ходу игры демонстрируют «цепную реакцию». Эта реакция заключается в том, что признак объединения, предложенный первым участником и принятый вторым, используется и для объединения второго с третьим, третьего с четвертым и т. д. Это не является нарушением правил игры, а тоже работает на создание благоприятного эмоционального и энергетического фона и групповой принадлежности (что особенно важно, если тренинг проводится в реальной группе, которая продолжит свое функционирование и после окончания работы на тренинге).

Результаты этой игры можно представить и графически. На листах бумаги (для пушего эффекта окрашенных в теплые цвета спектра) рисуется «солнышко» – круг с именем адресата в центре и лучи по числу оставшихся участников. На конце луча человек пишет свое имя, а вдоль луча – то качество, которое, по его мнению, объединяет его с «солнышком». Важно, чтобы на всех листах, у каждого солнышка все лучики были заполненными. Поэтому если группа, несмотря на все усилия тренера, не очень склонна к такого рода обратной связи, недостаточно креативна или в ней остались неразрешенные межличностные конфликты и есть риск, что кто-то кому-то «из принципа» ничего не напишет, лучше ограничиться лишь перекидыванием мяча. Риск при такой форме проведения заключается и в том, что у адресата нет возможность откомментировать признак объединения.

«Спасибо за приятное занятие»

Инструкция: Пожалуйста, встаньте в общий круг. Я хочу предложить вам поучаствовать в небольшой церемонии, которая поможет нам выразить дружеские чувства и благодарность друг другу. Игра проходит следующим образом: один из вас становится в центр, другой подходит к нему, пожимает руку и произносит: «Спасибо за приятное занятие!». Оба остаются в центре, по-прежнему держась за руки. Затем подходит третий участник, берет за свободную руку либо первого, либо второго, пожимает ее и говорит: «Спасибо за приятное занятие!» Таким образом, группа в центре круга постоянно увеличивается. Все держат друг друга за руки. Когда к вашей группе присоединится последний участник, замкните круг и завершите церемонию безмолвным крепким троекратным пожатием рук.

Занятие 6. Отработка навыков «Я-высказывания»

Цель: отработка навыков «я-высказываний», способствующих разрешению конфликтных ситуаций.

1. Включение в занятие:

– Как вы себя чувствуете?

– Что запомнилось с предыдущего занятия?

Кальмар

Инструкция: Один из участников, водящий, играет роль «кальмара». Остальные участники изображают рыб. Кальмар перемещается в средней части аудитории, а рыбы – около одной из ее стен. По команде ведущего они дружно «переплывают» к другой стене, мимо кальмара. Тот пытается ухватить кого-нибудь из них. Те, кого он смог поймать, становятся частью кальмара: они берутся за руки и в дальнейшем перемещаются совместно. По следующей команде ведущего, рыбы опять перебегают к противоположной стене, а кальмар (теперь уже, возможно, в составе нескольких человек) опять ловит их. Игра продолжается до тех пор, пока на свободе не останется только один участник-рыба. Он и объявляется победителем.

Обсуждение

Большинство участников смогли побывать в ролях и рыбок, и части кальмара. Где им понравилось больше, чем именно? Что за качества позволили победительно добиться успеха?

Передай мяч

Инструкция: Участники сидят в кругу. Им дают мяч и просят последовательно передавать его друг другу, чтобы он побывал в руках у каждого. При этом следует придерживаться двух правил:

Передавать его нужно каждый раз новым способом, повторяться нельзя.

Следует сопровождать каждую передачу фразой, смысл которой сводится к выражению «Я передаю тебе мяч», но построена эта фраза должна быть каждый раз по-разному.

Если участник в течение 5 секунд не сможет придумать оригинальный способ передачи мяча или произнести новую фразу, в силу чего вынужден будет повториться, то после игры наказывается «фантом» (выполняет желание, загаданное группой).

Обсуждение

Какие способы передачи мяча запомнились, показались наиболее интересными? Были ли затруднения в придумывании фраз о передаче мяча, с чем именно они связаны? В каких жизненных ситуациях важно уметь выразить одну и ту же мысль разными словами? Как обстоят дела с «фантами»: были ли они доброжелательными, легко ли было их исполнять?

2. Основная часть.

«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» как средство профилактики конфликтов

«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 присущем людям и вещам. Не «фильм классный», а «мне такие фильмы нравятся». Это твое отношение, веди разговор от себя и о себе.

«Ты-высказывание», «я-высказывание»

Неверно: Ты никогда меня не слушаешь! Верно: Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю.

Неверно: Что ты все время разговариваешь параллельно со мной? Верно: Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной. Если у тебя есть вопрос – задай его. Возможно, если ты внимательно послушаешь меня, то потом у тебя возникнет меньше вопросов.

Неверно: Вечно ты хамишь! Верно: Когда ко мне некорректно обращаются, я раздражаюсь и не хочу больше общаться. На мой взгляд, ты можешь быть более уважительным по отношению ко мне. В свою очередь, постараюсь быть более терпимой.

Неверно: Ты всегда ужасно себя ведешь! Верно: В данной ситуации меня расстроило такое поведение. Ты умеешь быть другим, поэтому, пожалуйста, в следующий раз будь более сдержан.

Неверно: Ты всегда без спросу берешь журнал со стола! Верно: Когда с моего стола без спросу берут вещи, в частности журнал, мне неприятно. Возможно, я хочу с ним поработать в ближайшее время. Поэтому я не против, чтобы ты брал журнал, но предварительно спроси меня, можно ли это сделать.

Схема «я-высказывания»

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

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

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 защемило 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.

Отказ от обсуждения вопроса	Нечего тут обсуждать. Я не вижу в этом никакой проблемы.
Несвоевременные ответы (когда человек просто хочет быть выслушанным)	Просто не обращай на них внимания. Если бы ты навел порядок на своем столе ранее, этого бы не случилось.
Смена темы	Очень интересно... Я вчера смотрел смешной фильм...
Обобщающее обвинение	Все вы такие. Ты со своими...
Успокоение отрицанием существующей проблемы	Не нервничай. Все пройдет. Да нет, ты прекрасно выглядишь.

3. Заключительная часть

– Ваши впечатления от занятия?

«Дождь идёт».

Инструкция: «Я сейчас буду показывать определённое движение, и тот человек, на которого я посмотрю, должен его повторять до тех пор, пока я вновь не посмотрю на него и не предложу взамен новое движение». Упражнение проходит стоя или сидя в кругу. Ведущий стоя в середине круга по очереди обводит взглядом каждого участника в кругу и показывает следующие движения:

А) трёт ладоши, б) щёлкает пальцами, в) бьёт ладонями по коленям, г) бьет ладонями по коленям и одновременно топает ногами. Затем движения, достигнув кульминации (ливень и гроза) идут в обратном порядке.

Занятие 7. Управление конфликтом.

Цель: ознакомление со способами управления конфликтами; формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях.

1. Включение в занятие:

– Что запомнилось с предыдущего занятия?

Привет себе любимому

Инструкция: Группа встает в круг, спинами к его центру, и круг начинает неспешно вращаться. Участник, начинающий игру, шепотом передает соседу справа какое-нибудь сообщение из одного – двух предложений, которое он сам хотел бы услышать. Например, задание можно сформулировать так: «Пршепчите соседу тот привет, который сами желали бы сегодня услышать». Сосед шепотом передает это сообщение следующему участнику, тот – следующему и т. п., пока оно не вернется к отправителю. Каждый следующий участник, тем временем, отправляет свое сообщение, когда послание предыдущего участника отойдет от него на 2 – 3 человека, а, не дожидаясь, пока оно пройдет весь круг. Упражнение лучше выполнять под музыку, громкость которой подобрать с таким расчетом, чтобы сказанную шепотом фразу мог слышать только тот участник, которому она непосредственно адресована.

2. Основная часть

«Просьба»

Инструкция: «Как много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит – «быть или не быть». А между тем, существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы. Ну, давайте попробуем.

Выберите себе партнера и пока, в порядке шутки, попросите его о чем-нибудь. Попросите у него на время, например, очки, авторучку. Можно что-то более существенное, можно попросить о каком-то одолжении с его стороны, но все зависит от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и у совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета и значимости, ваши шансы повышаются. Это, конечно, размягчит сердце партнера. Известно, что когда к мужчине обращается с просьбой женщина, можно ожидать большего успеха. Если за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать. Итак, давайте попробуем. Выберите себе партнера, подойдите к нему, присядьте рядом и попробуйте, может быть, начиная издалека, попросить у него что-нибудь. Пожалуйста, начали. Теперь просьба каждому – подойти к ведущему со своими трофеями. Разумеется, их придется вернуть, но первенство все равно сохранится за тем, кто набрал больше всего трофеев».

«Нахал»

Инструкция: «Ну, бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то «влезает»! Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую

2. Спасибо, вы очень любезны.

3. «Заезженная пластинка».

Итак, попробуйте провести первый раунд этой игры.

Во втором раунде поменяйтесь местами: пусть клиент станет агентом и наоборот».

«Внутренний голос»

Участники делятся на две команды. Одна команда сидит по кругу, другая – стоит вокруг сидящей команды. Стоящий участник является «внутренним голосом» сидящего. Сидящие ведут между собой беседу. Стоящие слушают. Затем тренер прерывает беседу и просит стоящих сказать по очереди, что на самом деле думает сидящий человек.

Перед началом игры дается инструкция: «Положи руки на плечи сидящего и попытайся прочувствовать того, чьим «внутренним голосом» ты будешь». Опрос ведется по очереди или выборочно. Затем игроки меняются местами. «Внутренний голос» становится «внешним». В конце игры каждый высказывается о том, насколько верным был его «внутренний голос».

«Проталкивание в автобусе»

Все участники встают спиной друг к другу, а один участник должен протискиваться между ними, как в автобусе. Затем у него спрашивают, какое было к нему отношение, какие чувства испытывал.

«Я – идеал». (Реквизит: листы бумаги и ручки)

Инструкция: «Эта игра для углубления взаимопонимания с партнером, а также для лучшего понимания самого себя. Для начала, объединитесь, пожалуйста, в пары. Сначала каждому участнику предлагается нарисовать свой автопортрет в любой манере (символической, сюрреалистической, карикатурной и т. п.). Ничего страшного, если вы совсем не умеете рисовать. Рисуйте, как дети, лишь бы вы сами могли объяснить, что у вас изображено (в случае сложных символических рисунков, вы специально объясните партнеру, что к чему). Кроме себя надо изобразить все, что бы вы хотели видеть рядом с собой. Это могут быть дети, животные, деревья, дома, звезды и т.п. После того, как автопортрет будет готов, переверните листок на другую сторону и изобразите там «Я-идеал», то есть такого себя, каким бы вы хотели быть в идеале и что бы вас там окружало, (на листках надо специально отметить, где «Я-реальное», а где «Я-идеал»).

Обменяйтесь, пожалуйста листками. Теперь задание каждому: рассмотрите внимательно оба рисунка вашего партнера. Затем по очереди рассказывайте друг другу, как бы вы себя чувствовали, если бы оказались на месте автора внутри этих рисунков. Рассказ ведется от первого лица. Нужно постараться выразить максимально подробно все свои мысли, чувства, впечатления, возникающие у вас при проникновении в мир рисунков партнера. Пожалуйста, начали».

После того, как рассказ выслушан, рисунок возвращается его автору, и тут уже сам автор должен рассказать от своего лица, что он вложил в эти рисунки, что чувствовал и что имел в виду.

В заключение игры партнеры дарят друг другу рисунки, а идеалы оставляют у себя в душе.

«Мои сильные стороны»

Инструкция: «Все садятся в круг. Каждый член группы в течение 2 минут должен рассказать о своих сильных сторонах; о том, что он любит, ценит и принимает в себе; о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Важно, чтобы говорящий не «брал в кавычки» свои слова, не умалял своих достоинств, не критиковал себя, не говорил о своих ошибках и недостатках. Это упражнение направлено и на умение мыслить о себе в положительном ключе».

Если человек говорит о себе меньше 2 минут, оставшееся время все равно принадлежит ему. Это значит, что остальные члены группы остаются только слушателями, не могут высказаться, уточнять детали, просить доказательств или разъяснений. Может быть, значительная часть этого времени пройдет в молчании. Ведущий может, если он почувствует в этом смысл, спросить молчащего: «А еще как-нибудь свои сильные стороны ты не мог бы назвать?» По истечении 2 минут начинает высказываться следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступающего, и так, пока не выскажутся все по очереди.

3. Заключительная часть

– Ваши впечатления о занятии?

Занятие 8. Стратегия разрешения межличностного конфликта

Цель: научить выбирать эффективные стратегии разрешения межличностного конфликта

1. Включение в занятие:

– Поделитесь своими впечатлениями от предыдущего занятия?

Извержение вулкана.

Описание. Тренер делит всю группу на две половины, одна из которых становится «жерлом вулкана», а другая – «лавой».

«Лава» должна плотно встать плечом к плечу, а «жерло» формирует круг вокруг «лавы», взявшись за руки либо положив руки на плечи друг другу.

После этого «лава» должна выравниваться из «жерла вулкана», а «жерло» должно ее сдерживать. Босс сказал.

они говорили (не о конфликте их партнера, а о своем), с тем, чтобы группа могла поработать над ним. Выбрать того, кто искренне хотел бы вместе с группой с его/ее проблему.

Если предлагается три – четыре проблемы, тренер может выбрать ту, которая кажется, наиболее интересной для остальной части группы.

Проблема.

Член группы добровольно предлагает свою проблему для обсуждения. Объяснить группе: «Эта проблема принадлежит Сергею и никто, кроме него самого, не может ее решить. Сейчас мы проведем упражнение, чтобы помочь Сергею выработать различные шаги, которые он мог бы предпринять, но только он может решить, какой вариант выбрать».

Этап 1. «В чем заключается проблема?» Попросить Сергея рассказать группе своими словами, в чем заключается проблема. Если необходимо, задать ему вопросы, чтобы выяснить детали. Затем члены группы также могут задать вопросы, но чтобы прояснить ситуацию.

Этап 2. Возможные варианты. Напомнить группе о технике мозгового штурма – предлагается все, смешное и серьезное; предложения не обсуждаются и не критикуются. Предложения, выработанные путем мозгового, штурма, должны касаться того, что Сергей мог бы сделать. Записать тезисно каждое предложение на доске или стенде.

Этап 3. Выбор. Предложить Сергею просмотреть список и выбрать два или три предложенные варианта, которые он считает возможным попробовать. (При желании он может попросить автора идеи дать пояснения). Когда Сергей выбрал два варианта, попросить его назвать одну причину, почему каждый из них может быть полезным, и одну проблему, которую вариант может повлечь за собой.

Этап 4. Трудности. По каждому из предложений в последовательности попросить группу методом мозгового штурма разработать пути преодоления трудностей, о которых сказал Сергей.

Этап 5. Решение. Спросить Сергея, чувствует ли он, что сможет попытаться воспользоваться выбранными им одним или двумя предложениями; если да, пусть скажет группе, когда планирует это сделать. В конце упражнения обсуждение.

Услышь другого.

Попросить группу разбиться на пары, занять места, сидя напротив друг друга, и решить, кто будет А, а кто В в каждой паре. Предложить каждому участнику выбрать для обсуждения тему, которая их интересует. Упражнение состоит из трех этапов; и между каждым этапом просить группу прокомментировать, например, «Было ли это приятно или наоборот», «Было ли трудно кому-нибудь говорить», «По каким признакам можно определить, что вас слушают (или не слушают)» («(время, указанное ниже, не включает в себя комментарии).

1) Предложить партнерам одновременно говорить на свою тему (45 секунд).

2) Попросить всех А говорить, о чем они хотели рассказать, в то время как все В делают что-нибудь (кроме разговоров и покидания своего места), демонстрируя, что это их абсолютно не интересует (1 мин.).

3) То же самое, но теперь В говорят, А не слушают (1 мин.).

4) Предложите всем А говорить снова (они могут сменить тему, если хотят). Теперь В делают все возможное, чтобы показать насколько им интересно, но молча (2 мин.).

5) То же самое, только А и В меняются ролями (2 мин.). Обсуждение.

Закончи предложение.

Участники разбиваются на пары. Тренер читает пять незаконченных предложений. После каждого предложения А должны повторить и закончить его. (Затем наступит очередь всех В). Попросить их сказать только одну или две фразы и не переходить к разговорам, а ждать следующего предложения. Тренер читает каждое предложение.

1) «Что меня больше всего волнует – это...»

2) «Если я на самом деле думаю об этом, я чувствую...»

3) «Когда я задаю себе вопрос, что я могу сделать, я думаю...»

4) «Человек, с которым я могу об этом поговорить – это...»

5) «То, что дает мне надежду – это...»

Теперь предложить В обобщить то, что они услышали, чтобы их партнерам А стало ясно, поняли ли их. По окончании попросите всех А поблагодарить партнеров, как хороших слушателей. Повторить полностью упражнение, где В говорят, А слушают. Напомните группе о соглашении о конфиденциальности.

3. Заключительная часть.

Что запомнилось за занятие? Что было полезным?

Занятие 9. Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»

Цель деловой игры: изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии.

Время проведения: около 2 часов.

Порядок проведения.

– Наша работа подходит к концу. Мы расстаемся. Однако перед тем как разъехаться соберем чемодан. Мы работали вместе, поэтому и собирать чемодан для каждого будем вместе. Содержимое чемодана будет особым. Так как мы занимались проблемами толерантности, которая предполагает готовность принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия, в чемодан мы положим то, что каждому из нас помогает и мешает быть толерантным в общении, совместной деятельности, понимании другого человека. Чемодан мы будем собирать в отсутствие человека, а когда мы закончим, то мы пригласим его и вручим чемодан. Он должен его взять и унести с собой, не задавая вопросов.

Собирая чемодан, мы будем придерживаться некоторых правил.

1. В чемодан надо положить одинаковое количество помогающих и мешающих качеств.
2. Каждое качество будет укладываться в чемодан только с согласия всей группы. Если кто-нибудь не согласен, то группа может попытаться его убедить в правильности своего решения, а если это не удастся сделать, качество в чемодан не кладется.
3. Положить в чемодан можно только те качества, которые проявились в ходе работы группы.
4. Положить в чемодан можно только те качества, которые поддаются коррекции.
5. Руководить сбором чемодана будет каждый по очереди. Просьба не забывать те правила, о которых мы говорили.

Ведущий во время сбора чемодана сидит за кругом.

Переходить к обсуждению качеств можно только тогда, когда руководитель сбора чемодана выслушает все предложения.

Для того, чтобы сделать эту процедуру более доброжелательной, не вызывающей обиды участников, не следует разрешать вручать собранный чемодан в виде записи.

«Букет»

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

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