

**Н. А. СОКОЛОВА, Н. В. СИВРИКОВА**

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Н. А. Соколова, Н. В. Сиврикова**

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Учебно-методическое пособие**

**Челябинск 2023**

УДК 371.015:151.8(021)

ББК 88.840:88.40я73

С 59

**Соколова, Н. А.** Педагогическая конфликтология: учебно-методическое пособие / Н. А. Соколова, Н. В. Сиврикова; Министерство просвещения Российской Федерации; Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет. – Челябинск: Изд-во ЮУрГГПУ, 2023. – 138 с. – ISBN 978-5-907790-46-9. – Текст: непосредственный.

Учебное пособие содержит материалы о сущности, причинах классификации, специфике педагогических конфликтов, стратегиях и технологиях их разрешения. В пособие включен материал, необходимый для контроля и самоконтроля знаний студентов, и задания для практических занятий.

Учебное пособие ориентировано на бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 44.03.01 (44.03.05) Педагогическое образование.

Рецензенты:

Е. В. Гнатышина, д-р пед. наук, доцент

В. Ф. Жеребкина, канд. пед. наук

ISBN 978-5-907790-46-9

© Соколова Н.А., Сиврикова Н.В., 2023

© Издательство Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета, 2023

## Содержание

<b>Введение</b> .....	4
<b>1. Краткое содержание курса «Педагогическая конфликтология»</b> .....	6
<b>2. Содержание семинарских занятий</b> .....	44
<b>Заключение</b> .....	51
<b>Приложения</b> .....	52
<b>Приложение А. Задания для самостоятельной работы</b> .....	52
<b>Приложение Б. Задачи по педагогической конфликтологии</b> .....	57
<b>Приложение В. Тестовые задания</b> .....	68
<b>Приложение Г. Типология конфликтных личностей</b>	84
<b>Приложение Д. Стратегии поведения в конфликте</b> ..	89
<b>Приложение Е. Тренинговые упражнения</b> .....	93
<b>Приложение Ж. Психологический тренинг в профилактике и разрешении конфликтов</b> .....	102
<b>Приложение З. Словарь конфликтологических терминов</b> .....	133

## ВВЕДЕНИЕ

Исследование проблем профессиональной подготовки будущих педагогов к работе с конфликтами обусловлено растущей конфликтностью общества и системы образования. Проблематика конфликтов рассматривается в философии, социологии, психологии, педагогике и других гуманитарных науках. Несмотря на обширность научных исследований по данной проблеме, они далеко не всегда раскрывают теоретические и методические аспекты подготовки будущих педагогов к реализации своих профессиональных обязанностей в ситуациях конфликта. В современной педагогической науке основы профессионально-конфликтологической подготовки педагогов исследовались такими учеными, как М. Б. Алпысбаева, В. В. Базелюк, А. К. Бисембаева, Г. М. Болтунова, Д. Ф. Ильясов, О. Н. Лукашонок, В. В. Шерниязова и др.

Нередко в современной системе высшей школы конфликтологический аспект обучения не предусмотрен в учебных планах и не является обязательным. В настоящее время в педагогической науке работы по формированию конфликтологических компетенций будущих педагогов в вузе представлены недостаточно.

Дисциплина «Педагогическая конфликтология» ориентирована на формирование у будущих педагогов конфликтологических компетенций, т. е. компетенций, позволяющих квалифицированно работать с разными типами педагогических конфликтов, такими как педагог – ребенок, педагог – родитель, педагог – администрация и т. п. Необходимость освоения будущими педагогами конфликтологических компетенций обусловлена растущей конфликтностью общества

и системы образования, а также требованиями Профессионального стандарта педагога, где сказано, что педагог должен «владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения».

В пособии излагается краткое содержание дисциплины: определение, теории, классификации, причины, структура конфликтов, методы исследования конфликтологии, технологии работы с конфликтами. Особое внимание уделяется специфике педагогических конфликтов, особенностям работы с конфликтами в системе образования, а также организации служб примирения в школах.

В качестве приложения в учебно-методическое пособие включен блок методических материалов для преподавателей и студентов, таких как задания для самостоятельной работы, задачи, проверочные тесты, тренинговые упражнения, словарь терминов и т. п.

# 1. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ КУРСА «ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

## Тема 1. Педагогическая конфликтология как область научного знания

**Конфликтология** — наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования (А. Я. Анцупов).

**Педагогическая конфликтология** — область конфликтологии, изучающая закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также методическое сопровождение конфликтологической деятельности в системе образования.

**Педагогический конфликт** — это возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форма проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих преимущественно отрицательный эмоциональный фон общения, предполагающая конструктивный перевод столкновения в заинтересованное устранение его причин.

Таким образом, в данном определении педагогического конфликта как разновидности конфликтов в целом, прежде всего, обращается внимание:

- на сферу протекания конфликта (образовательный процесс),
- особенность субъектов (учителя и дети, родители),
- эмоциональный фон протекания.

*Педагогический конфликт* — это объективное противоречие, вызванное несоответствием имеющегося уровня личностного или индивидуального развития и реальных ситуаций учебно-воспитательного процесса, являющееся для его участников своеобразным воспитательным потенциалом, преодоление (разрешение) которого переводит учителя и учащегося на более высокий уровень личностного и индивидуального развития.

Существует **два подхода** к пониманию сущности конфликта:

– Конфликт — это столкновение сторон, мнений, сил. Конфликт = противоречие. Возможны в живой и неживой природе.

– Конфликт — столкновение противоположно направленных интересов, позиций, мнений субъектов взаимодействия (человек, группы людей).

*Объекты конфликтологии*: центральный объект — социальные конфликты, ядро — межличностные, внутриличностные (А. Я. Анцупов).

*Предмет конфликтологии* — закономерности возникновения, развития конфликтов, а также возможных способов их урегулирования и управления ими.

*Междисциплинарные связи конфликтологии*: философия, социология, психология, история, политология, педагогика, правоведение, социобиология, искусствоведение.

***Периодизация развития конфликтологии как науки в России:***

1) до середины 1920-х гг. — накопление практических знаний о конфликтах, их научное осмысление в рамках философии, права, социологии, истории и т. п.;

2) с середины 20-х до начала 90-х гг. XX в. — зарождение, становление и развитие отраслей конфликтологии

(социология конфликта, психология конфликта, конфликт в правоведении);

3) с начала 90-х гг. конфликтология выделяется в самостоятельную науку, начинается подготовка специалистов-конфликтологов в вузах (Казань, 2000 г.; Санкт-Петербург, 2004).

#### ***Периодизация развития педагогической конфликтологии:***

1) до середины XIX в. закладываются предпосылки зарождения проблемы конфликта в педагогике;

2) с середины XIX в. до начала 1990-х гг. — формирование взглядов на проблему конфликта в педагогическом взаимодействии;

3) с 1990 г. по настоящее время — становление педагогической конфликтологии.

#### ***Направления исследования в современной педагогической конфликтологии:***

1. Разработка теоретических основ педагогической конфликтологии.

2. Проведение мониторинговых исследований по выявлению причин и условий возникновения конфликтных ситуаций в образовательном пространстве.

3. Обоснование содержания конфликтологических компетенций педагога.

4. Создание банка педагогических конфликтов, их анализ и систематизация.

5. Разработка технологий предупреждения и разрешения реальных педагогических конфликтов.

6. Организация деятельности конфликтологических служб в сфере образования.

7. Обоснование содержания профессиональной подготовки педагогов к работе с конфликтами в системе образования.

8. Разработка технологий обучения субъектов образования основам конфликтологических знаний.

9. Разработка содержания и методики преподавания конфликтологии как самостоятельного предмета в образовательных учреждениях, вузах, институтах повышения квалификации.

10. Создание программ и методических рекомендаций для проведения «конфликтологического ликбеза» среди родителей учащихся, оказание педагогической помощи семье.

## **Тема 2. Методы исследования педагогической конфликтологии**

Структурно-функциональный подход способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них. Процессуально-динамический подход позволяет определить основные этапы или стадии развития конфликта. Метод типологизации обеспечивает группировку, классификацию как видов конфликтных личностей, так и форм конфликтного взаимодействия. Прогностический подход описывает возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, а также оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Разрешительный — рассматривает основные стратегии и тактики урегулирования конфликта.

Педагогическая конфликтология как сравнительно молодая наука объективно вынуждена использовать для изучения конфликта методы, разработанные в других отраслях знаний, изучающих конфликтное взаимодействие. Многомерность педагогического конфликта обуславливает необ-

ходимость заимствования методов изучения конфликта из других наук, прежде всего из психологии и социологии. Среди этих методов выделяют:

**Анализ деятельности** — метод исследования конфликта, использующий анализ влияния конфликтной ситуации на процесс и результаты деятельности оппонентов.

**Анализ поведения** использует в качестве единицы анализа поведенческие акты оппонентов в конфликтной ситуации.

**Математическое моделирование** — исследование конфликтов с помощью их реальных или идеальных математических моделей. Под моделью понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства оригинала.

**Анализ документов** используется социологией и психологией для разностороннего анализа конфликтов на основе имеющихся документов.

**Наблюдение** — метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий. Применяется для изучения конфликтов различного уровня — от внутриличного до межгосударственного.

**Эксперимент** — метод научного познания, отличающийся активным вмешательством в ситуацию со стороны исследователя-конфликтолога, осуществляющего планомерный и активный контроль за одной или несколькими переменными и регистрацию происходящих изменений в изучаемом явлении.

**Опрос** предлагает испытуемым согласиться или не согласиться с содержанием определенного набора предложений, подготовленных в виде стандартизированной анкеты. Используются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы.

**Социометрия** применяется для оценки коммуникации и межличностных эмоциональных связей, в том числе степени их напряженности.

**Модульный социотест оценки межличностных взаимоотношений** и конфликтов разработан на основе идей социометрии, однако более эффективен при изучении конфликтных явлений и позволяет оценить взаимоотношения в коллективе комплексно.

**Тесты**, в основном предоставляемые психологией, направлены на определение межличностной конфликтности, фиксацию степени выраженности качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности.

### **Тема 3. Теории конфликтов**

**Психологические. Психоаналитическая теория.** Корни конфликтов в сфере бессознательного (З. Фрейд), в попытках освободиться от комплекса неполноценности и стремлении доминировать (А. Адлер), невозможности реализовать свои потребности в обществе (Э. Фромм).

**Социотропная теория.** Причины конфликтов в наличии у человека социальных *инстинктов*, к которым относятся социальные страхи, стадность, самоутверждение (У. Мак-Даугал).

**Этологическая теория.** Причина социальных конфликтов — агрессивность индивида и толпы как естественного состояния живого организма (К. Лоренц).

**Теория групповой динамики.** Нарушение равновесия между индивидом и средой, возникающее вследствие столкновения мотивов и искажения структуры взаимодействия, приводит к конфликтам (К. Левин).

*Социометрия.* Причины конфликтов — в эмоциональных отношениях между людьми, их симпатиях и антипатиях (Я. Морено).

*Символический интеракционизм.* Причины конфликтов в социальном взаимодействии: индивид, стремясь приспособиться к социальной среде, ощущает внутренний дискомфорт, который приводит к конфликтам (Т. Шибутани).

*Трансактный анализ.* Структура личности состоит из трех состояний: ребенок (спонтанные эмоции, побуждения и переживания), родитель (стереотипы, обобщения, поучения, предрассудки), взрослый (рациональное, ситуативное отношение). Реализация пересекающихся трансакций приводит к конфликтам (Э. Берн).

*Социологические. Социал-дарвинизм.* Борьба за выживание, конфликты в обществе — фактор развития общества. Общество можно отождествить с организмом, а социальную жизнь — с биологическими закономерностями. Конфликты всеобщие и универсальны (Г. Спенсер).

*Марксистская теория.* Конфликт между производительными силами и производственными отношениями как основной фактор смены социально-экономических формаций. Характеристика, причины, последствия классовых конфликтов. Социальная революция как проявление классового конфликта (К. Маркс).

*Функциональная теория.* Конфликт — универсальное явление, без которого немислимы гармоничная группа или общество, регулирующее все социальные процессы (Г. Зиммель).

*Позитивно-функциональная теория.* Конфликты играют положительную роль в обеспечении устойчивости социальных систем. Нет и не может быть социальных групп без конфликтов. Конфликт — это борьба за ценности, социаль-

ный статус, власть и т. п. Конфликт выполняет позитивные функции, разряжая напряженные отношения, давая выход негативным эмоциям, помогая людям лучше понять друг друга. Конфликт может стать фактором сплочения группы. Конфликт стимулирует социальные перемены, **появление** новых социальных норм и отношений (Л. Козер).

*Теория конфликтной модели общества.* Общество постоянно меняется, поэтому на разных уровнях постоянно происходят конфликты, т. к. возникают противоречия между разными его подсистемами. Ликвидировать социальные антагонизмы нельзя, но можно влиять на течение конфликта и управлять им, что открывает дорогу эволюционным, а не революционным процессам (Р. Дарендорф).

*Общая теория конфликтов.* Конфликт — всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, базовое понятие для анализа социальных, физических, биологических процессов. Все конфликты имеют общие функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения. Конфликты нужно преодолевать и существенно ограничивать. Существуют две модели конфликта: статическая — стороны конфликта и отношения между ними, динамическая — интересы сторон (К. Боулдинг).

*Политологические. Теория политических групп.* Есть управляющие (элита) и управляемые. Борьба между элитами и их смена — сущность любого общества. Если элита не занимается самообновлением и перестают работать социальные лифты, возникают социальные конфликты, крайним проявлением которых является революция (В. Паретто, Г. Моска). В обществе действуют разные политические группы, у каждой из которых свои интересы. Столкновение этих интересов приводит к социальным конфликтам (А. Бентли).

*Теории политической стабильности.* Существует несколько моделей политической стабильности:

– консервативная модель стабильности. Политическая власть, правительство, режим (совокупность правовых и неформальных правил) — объекты поддержки политической системы, гарантирующие политическую стабильность (Д. Истон);

– демократическая модель стабильности. Наличие политической демократии и отсутствие значительных оппозиционных политических движений — гарантия стабильности и отсутствия социальных конфликтов. При этом демократическая стабильность должна поддерживаться определенным уровнем развития социальной сферы, производства и услуг (С. Липсет);

– модель внутреннего конфликтного поведения. Дестабилизирующие общество конфликтные явления — результат отклонения от системы «нормальности» Категория «нормальности» обусловлена уровнем массового сознания, являющегося выражением господствующей системы ценностей (Д. Сандерс).

*Концепция внутреннего колониализма.* Конфликты обусловлены неравномерностью социально-экономического развития и этническими особенностями населения государства. Экономическое неравенство ведет к этнонациональной солидарности и этнонационализму, что провоцирует конфликты (М. Гектер)

*Теория неравномерного развития.* Конфликты — результат навязывания менее развитым районам страны образцов развитого центра (Т. Нейрн). Конфликты — результат борьбы этнических элит за сохранение этноспецифических черт и соперничество из-за ограниченных ресурсов (Дж. Ротшильд).

## Тема 4. Конфликт как социальное явление

**Конфликт** — это реакция людей на препятствия по достижению разного рода целей совместной деятельности, на поведение других, не соответствующее ожиданиям, а также реакция на почве несовместимости характерологических шаблонов поведения, несходства культурных основ, ценностей, потребностей (Н. В. Гришина); это наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов).

### ***Классификации конфликтов***

*По субъектам взаимодействия:* внутриличностные; межличностные; между личностью и группой; между малыми социальными группами; между средними социальными группами; между большими социальными группами; межгосударственные.

*По потребностям субъектов взаимодействия:* ресурсный (материальные потребности); статусно-ролевой (социальные потребности); конфликт ценностей, идей, норм, принципов (духовные потребности).

*По предмету конфликта:* политический; экономический; юридический; региональный; культурный; ценностный; психологический; педагогический.

*По социально-историческому масштабу:* глобальные — конфликты в которые вовлечены разные страны и народы; формационные — конфликты, приводящие к смене формаций; межнациональные — конфликты между разными народами, в основе которых национальные противоречия; цивилизационные — конфликты между различными цивилизациями.

### ***Причины конфликтов:***

– *объективно существующие*: различные интересы людей и социальных групп и их столкновение; агрессивность человека и социальных групп; социально-экономическое положение людей и социальных групп; разнообразие систем ценностей, культур, религий, традиций и т. п.;

– *организационно-управленческие*: структурно-организационные; функционально-организационные; структурно-функциональные; личностно-функциональные; ситуативно-управленческие;

– *социально-психологические*: потери и искажение информации в процессе коммуникации; несбалансированное ролевое взаимодействие (Э. Берн); различные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга и т. п.;

– *личностные*: ригидность, низкий уровень эмпатии, завышенная или заниженная самооценка, уровень самопринятия и т. п.

### ***Структура конфликта:***

– участники конфликта (основные участники, в том числе инициатор конфликта, группы поддержки, другие участники);

– предмет конфликта (объективно существующая или воображаемая проблема);

– объект конфликта (материальная, социальная или духовная ценность, потребность, вокруг которой разгорается конфликт);

– среда конфликта (микро- и макро).

### ***Динамика конфликтов:***

– латентный период (предконфликт): возникновение проблемной ситуации, ее осознание, попытки разрешить проблему, предконфликт;

– открытый период: инцидент, эскалация, противодействие, завершение конфликта;

– постконфликтная ситуация: частичная или полная нормализация отношений; окончательный разрыв отношений.

### ***Функции конфликтов:***

– *деструктивные* (ухудшение физического и психического состояния участников; ухудшение деятельности; формирование навязчивого образа «врага»; стереотип насильственного способа решения проблем; негативное влияние на развитие личности);

– *конструктивные* (высвечивает нерешенные проблемы; устраняет или решает противоречия; ослабляет психическое и эмоциональное напряжение; развивает личность и межличностные отношения; при отстаивании справедливых целей — повышает авторитет; активизирует социальную жизнь).

### ***Стратегии поведения в конфликтах***

*Критерии выбора стратегии:* реализация своих потребностей, интересов и необходимость сохранения личностных отношений с оппонентом.

Приспособление — приоритет сохранения отношений с оппонентом в ущерб собственным потребностям и интересам.

Избегание — незначимость сохранения отношений с оппонентом и незначительность собственных интересов.

Соперничество — приоритет собственных потребностей и интересов и незначимость сохранения отношений с оппонентом.

Компромисс — частичные уступки для сохранения нормального взаимодействия с оппонентом.

Сотрудничество — приоритетность своих потребностей, интересов и сохранения личностных отношений с оппонентом с перспективой их развития.

### ***Тактики поведения в конфликте:***

- захват и удержание объекта конфликта;
- физическое насилие, нанесение материального ущерба;
- психологическое насилие;
- давление, шантаж, манипуляции;
- демонстративные действия;
- применение санкций;
- создание коалиций («против кого дружим»);
- твердая фиксация своей позиции;
- демонстрация дружелюбия, доброжелательное поведение;
- сделки.

## **Тема 5. Особенности протекания конфликтов в образовательной среде**

***Особенности конфликтов в сфере образования*** можно условно разбить на ***три самостоятельные группы***.

К первой группе относятся особенности, связанные с развитием анатомо-физиологических и психологических процессов у детей. От личностно-возрастных особенностей детей зависит содержание, развитие и в конечном итоге разрешение всех педагогических конфликтов.

Ко второй группе относят особенности, которые напрямую связаны в первую очередь с личностью преподавателя. От его личных качеств, а также от его профессиональных компетенций во многом зависит протекание конфликта в целом.

К третьей группе особенностей относят факторы, непосредственно связанные с педагогической деятельностью. Специфика взаимодействия преподавателя с обучающимися в образовательном процессе зависит от первой и второй групп особенностей. Если между учителем и учащимися

складываются доверительные взаимоотношения, то и динамика самого конфликта будет идти в конструктивном направлении.

### ***Причины педагогических конфликтов***

1. Неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе. Недостаточная материальная обеспеченность учебно-воспитательного процесса.

2. Непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании.

3. Содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса. Оно проявляется в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса, непродуманности введения педагогических инноваций.

4. Несоблюдение психолого-педагогических требований к составлению расписания, неравномерное или несправедливое распределение учебной нагрузки, несоблюдение норм наполняемости классов и групп.

5. Нечеткость разделения формальных и неформальных отношений в школьном социуме.

6. Низкая конфликтоустойчивость отдельных лиц; недостаточная способность к эмпатии, к пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию, сочувствию ему; завышенный или заниженный уровень притязаний; вспыльчивость как черта характера; унижение личного достоинства (учителя, ученика); критика в адрес оппонента.

7. Борьба за лидерство (между детьми, между педагогами, между родителями).

8. Дискриминация детей детьми, педагогами; родителей педагогами; педагогов администрацией.

9. Успешность-неуспешность детей в школе.
10. Материальные возможности семьи.
11. Оценка успеваемости детей.
12. Педагогический стаж, возраст, опыт, место педагога в педагогическом коллективе, значимость преподаваемых предметов.
13. Жесткая регламентация школьной жизни, формы контроля.
14. Структурно-функциональные проблемы образовательного учреждения.
15. Неадекватный стиль управления образовательным учреждением, ученическим коллективом.
16. Нарушение нравственных норм участниками образовательного процесса и т.п.

### ***Структура педагогического конфликта***

Конфликты в педагогической деятельности, как и социальные конфликты, имеют общую структуру. Структурными компонентами педагогических конфликтов являются конфликтная ситуация, участники конфликта, объект конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации и конфликтное взаимодействие.

Конфликтная ситуация в педагогике предшествует конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта с их отношениями и характеристиками (М. Р. Битянова, Н. М. Вереникина). Конфликтная педагогическая ситуация представляет собой совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в образовательном пространстве и создающих определенное психологическое напряжение, благодаря чему ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий.

Конфликтной ситуации предшествует инцидент. По мнению М. Р. Битяновой, инцидент — это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в интересах и целях.

Инцидент является неосознанным фактом и выступает как повод к конфронтации. Инцидент способствует переходу конфликтной ситуации в конфликтное взаимодействие, которое проявляется в поведении субъектов (культура конфликтного поведения субъектов).

В педагогической конфликтологии под конфликтующими сторонами подразумевают субъектов конфликта. Ими могут быть отдельные личности или группы лиц (учащиеся, педагоги, педагогические коллективы, администрация, родители).

Объектом педагогического конфликта служат различия в системе ценностей, ресурсы или статус, по поводу которых этот конфликт происходит.

Под предметом педагогического конфликта подразумеваются материальные образования, с ним связанные.

### ***Классификация педагогических конфликтов***

Педагогический конфликт — сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин. Существует несколько классификаций конфликтов.

Рассмотрим типологию педагогических конфликтов по М. М. Рыбаковой:

1. Конфликты, вызванные объективными причинами: социально-экономическим положением педагогов, условиями педагогической деятельности (средовой, этнический аспект).

2. Конфликты, связанные с поведением участников учебно-воспитательного процесса.

3. Конфликты в области межличностных отношений (т. е. вызванные субъективными причинами), которые свя-

заны со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены психологическими особенностями каждого участника учебно-воспитательного процесса (возрастными, индивидуально-психологическими, социально-психологическими).

Наиболее распространенными конфликтами в педагогической деятельности являются конфликты межличностных взаимоотношений: учащийся – учащийся, педагог – учащийся, педагог – педагог, педагог – администрация, педагог – родители. В основе данных конфликтов лежат противоречия систем ценностей, мировоззренческих позиций, взглядов, мнений, установок.

Между учащимися часто происходят конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух–трех лидеров и их группировок за свое первенство в классе, в школе. В средней школе имеют место конфликты между мальчиками и девочками по причине несформированной коммуникативной компетентности среди учащихся разного пола, а также межличностные, межгрупповые конфликты, конфликты между личностью и группой.

М. Р. Битянова и Н. И. Самоукина выделяют тип педагогического конфликта, условно названный «организационным», или «структурным». Речь идет о конфликтах между членами педагогического коллектива, которые могут являться следствием проблем, связанных с организацией педагогического процесса (расписание занятий и др.); иметь интимно-личный характер; возникать между преподавателями начальной школы и преподавателями средних и старших классов вследствие отсутствия преемственности в содержании и организации обучения в начальной и средней школе.

Во взаимодействии педагогов и администрации нередки конфликты, вызванные решением проблем власти и подчинения; конфликты, связанные с инновационными разработками и введением их в образовательный процесс молодыми педагогами.

Конфликты во взаимодействии родителей и педагогов могут иметь статусно-ролевой, нравственно-этический характер, могут быть вызваны проблемами власти и подчинения.

Задача педагогов и членов педагогического коллектива — предотвращать конфликты в рамках учебно-воспитательного процесса, для чего необходимо осознавать причины и условия их возникновения, а также регулярно оценивать состояние педагогической системы в целом.

*Типы конфликтов по субъектам активности:*

- межличностные: учащийся – учащийся;
- межличностные: учитель – учащийся;
- межличностные: учитель – учитель;
- межличностные: учитель – родитель;
- межличностные (ролевые, деловые) конфликты: учитель – директор образовательного учреждения;
- личность (ученик) – группа (класс, группа учителей);
- межгрупповые конфликты среди учащихся.

*Конфликты по типу проявления:*

- *подлинный* — столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяющегося фактора;

- *случайный* — конфликтные отношения возникают в силу случайных, поддающихся изменению обстоятельств, не осознаваемых участниками конфликта. Такие конфликты могут быть прекращены, если участники осознают реально имеющиеся возможности;

– *смещенный* — воспринимаемые причины конфликта косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в символической форме;

– *неверно приписанный* — конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, «затушевав» тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия истинной информации о существующем конфликте;

– *скрытый* — конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;

– *ложный* — не имеет объективных оснований, возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

Педагогические конфликты классифицируются также по *направленности* и *временным характеристикам*. Среди них выделяют:

– горизонтальные, возникающие между коллегами в учебном заведении или учащимися одного класса, группы;

– вертикальные — в диадах педагог – учащийся, администрация – педагог, педагог – родитель.

По *временным параметрам* конфликты подразделяются на кратковременные, быстротечные, длительные.

По *содержанию* конфликты делятся на дидактические, этические.

*Конфликты дидактического характера*. Выделяется несколько групп дидактических конфликтов. К первой группе относятся конфликты, не касающиеся методики преподавания, вызванные поведением учителя, т. е. его тактикой, сти-

лем, реакцией на поступки учащихся. Сильнее всего на психику учащихся в негативном плане влияют происшествия, вызванные приемами дисциплинирования школьников.

*Вторую группу* конфликтогенных ситуаций образуют поступки учителей, которые могут объединяться термином «дискриминация» по отношению к учащимся. Формы их проявления не отличаются разнообразием.

*Третью группу* дидактических конфликтов образуют события, происходящие в ситуациях оценки успеваемости учащихся.

Среди прочих конфликтных ситуаций в условиях дидактического взаимодействия учителя со школьниками встречаются такие, как служебная недисциплинированность учителя, наблюдаемая его подопечными, пренебрежение к отстающим, демонстративное потакание школьникам, чьи родители имеют ту или иную форму власти над учителем, публичное посрамление ученика за дурные привычки (грызет ногти, шмыгает носом, уходит в себя) и пр.

*Конфликты этики.* Классификация грубых нарушений педагогической и в целом общечеловеческой этики учителей дает основание выделить, прежде всего, типы проявлений низкого уровня культуры педагога, его бестактности, оскорбительного обращения. Крайне конфликтные ситуации составляют факты жестокости, криминальных форм и поступков учителя в обращении с учащимися.

Для образовательных учреждений характерны моббинг-конфликты. Понятие *моббинг* произошло от английского слова *mob*, что в переводе означает «сборище, толпа, шайка».

Впервые (в 1958 г.) его применил К. Лоренц. Он употребил английское слово *mobbing* для обозначения агрессивного поведения некоторых животных по отношению к другим.

Например, моббингом он называл ситуацию, когда стая гусей атаковала и изгоняла напавшую на них лису. В 60-е гг. XX в. после публикации работы шведского врача П. П. Хайнеманна, который сравнил жестокое поведение детей по отношению к другим детям с агрессивным поведением животных и назвал его моббингом, термин получил широкую известность.

Х. Лейманн определяет моббинг как «изводящие» действия, которые становятся моббингом только в том случае, если постоянно повторяются.

*Моббинг* — это следствие неразрешенного конфликта, проявление результатов неверных действий в конфликтной ситуации. Развитие моббинга может привести к снижению социального уровня объектов, поскольку их вытесняют из социальной группы или из профессии и они без посторонней физической и психологической поддержки не имеют шанса на возвращение.

### ***Функции и динамика педагогических конфликтов***

Обобщая и систематизируя многочисленные исследования (А. Я. Анцупов, А. И. Донцов, Е. А. Первышева, Л. А. Петровская, Т. А. Полозова и др.), выделим конструктивные и деструктивные функции педагогического конфликта.

Конструктивная функция заключается в том, что конфликт служит источником развития личности, ее самосовершенствования; способствует адаптации личности к новым условиям; объективизирует источник разногласий, противоречий, что позволяет найти способы их устранения; снимает психологическую напряженность, избавляет субъектов конфликта от фрустрации; способствует сплочению группы, укрепляет неформальные отношения в коллективе; выявляет общественное мнение, социальные установки, гуманистические ценности в группе.

Проявление деструктивной функции педагогического конфликта заключается в разрушении формальных и неформальных отношений, психологическом дискомфорте в общении и совместной деятельности. Подобные обстоятельства, конечно же, не способствуют преодолению противоречий, имеющихся в субъектно-субъектных отношениях.

Выделяют три основные стадии педагогического конфликта: латентная (предконфликтная ситуация); стадия открытого конфликта; стадия разрешения (завершения) конфликта.

## **Тема 6. Технологии работы с конфликтами**

**Технология** — это совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности, а также научное описание способов производства; способ преобразования вещества, энергии, информации в процессе изготовления продукции, обработки и переработки материалов, контроля качества, управления; практическое применение знания и использования методов в производственной деятельности.

**Социальная технология** — это совокупность приемов, методов, воздействий, применяемых для достижения поставленных целей в процессе социального планирования и развития, решения разного рода социальных проблем; последовательность этапов социального взаимодействия, в ходе которого субъекты взаимодействия реализуют свои стратегии по отношению друг к другу и формируют социальную действительность.

**Технологии работы с конфликтами** — это социальные технологии диагностики, прогнозирования, профилактики конфликтов и оптимизации отношений субъектов между собой, внутри социальных групп, организаций, в том числе и с внешней средой.

*Перечень технологий работы с конфликтами:*

- диагностика,
- прогнозирование,
- профилактика (предупреждение),
- посредничество,
- переговоры,
- медиация,
- коммуникативные технологии,
- организационно-административные технологии.

***Диагностика конфликтов (методы)***

1. *Наблюдение* — метод познания действительности на основе восприятия органами чувств. Виды наблюдения: полевое (в естественных условиях) и лабораторное (в специально созданных условиях); включенное (наблюдатель включен в события) и невключенное (наблюдение со стороны); длительное (лангетюд) — несколько лет, кратковременное (несколько дней, недель), мгновенное.

2. *Опрос* — метод сбора информации, основанный на непосредственном или опосредованном взаимодействии исследователя и опрашиваемого (социологический, психологическое тестирование). Виды опросных методик: интервью, анкетирование, беседа.

3. *Эксперимент* — метод исследования объекта в специально созданных условиях для выявления его свойств. Виды эксперимента: констатирующий (на начальном этапе эксперимента); формирующий (в ходе эксперимента); контрольный (итог эксперимента); полевой (в естественных условиях); лабораторный (в специально созданных условиях).

4. *Праксиметрические методы* — методы оценки результатов (продуктов) деятельности.

### ***Прогнозирование конфликтов***

Прогнозирование предполагает аналитическую работу по следующему алгоритму:

1. Определение сферы, участников и события конфликта.
2. Определение стадии конфликта.
3. Видение ситуации ее участниками.
4. Выявление стратегии, используемой сторонами.
5. Видение причины конфликта ее участниками.
6. Интересы сторон (возможное их ранжирование).
7. Выявление зоны возможного сотрудничества сторон.
8. Динамика взаимоотношений конфликтующих сторон.
9. Возможные методы повышения уровня взаимопонимания сторон.
10. Последствия для сторон в случае отсутствия договоренности.
11. Вариант потенциального соглашения
12. Альтернативы для сторон в случае неудачи данных переговоров.

### ***Профилактика конфликтов***

Профилактика конфликтов предполагает поддержание:

- баланса социальных ролей (адекватное восприятие и отношение к тем социальным ролям, которые выполняет человек);
- баланса действий и решений (безусловное выполнение взятых на себя обязательств, кроме тех, что выполнить невозможно в силу сложившихся форс-мажорных обстоятельств);
- баланса взаимных услуг (оказанная услуга должна быть компенсирована соответствующей услугой второй стороны);

– баланса ущерба (возмещение причиненного физического, материального, психологического ущерба);

– баланса внешней оценки и самооценки (гармоничное сочетание внешней оценки и самооценки).

**Посредничество** — технология разрешения конфликтов с помощью третьей стороны, обладающей авторитетом для сторон конфликта либо специальными знаниями по разрешению конфликтов.

Типы посредничества: консультационное посредничество, посредничество с элементами арбитража, управленческое посредничество, медиация.

**Переговоры** — технология разрешения конфликта в ходе совместного обсуждения проблем сторонами. Применяется на латентной (предконфликтная ситуация) стадии и начале стадии открытого конфликта.

Выделяются два вида *переговоров*:

– *жесткие переговоры*, в ходе которых одна из сторон, имеющая большие возможности, диктует второй стороне свои условия (используются стратегии соперничество и приспособление);

– *переговоры «выигрыш-выигрыш»*, в ходе которых стороны конфликта имеют приблизительно одинаковые возможности и договариваются с учетом интересов друг друга (используются стратегии компромисса и сотрудничества).

Переговоры как технология имеют *три этапа*: подготовительный (включает содержательную и организационную подготовку переговоров); собственно переговоры (активная стадия переговоров); постпереговорный этап (включает реализацию достигнутых договоренностей и контроль их выполнения).

**Медиация** — технология разрешения конфликтов с помощью третьей стороны, обладающей специальными зна-

ниями по разрешению конфликтов. Применяется на стадии открытого конфликта. Имеет определенный алгоритм:

1. Вступительное слово медиатора. Цель — дать информацию о процессе медиации; определить очередность выступлений.

2. Презентация сторон. Цель — наладить информационное поле, т.е. выяснить кто с чем пришел и как видит ситуацию.

3. Дискуссия. Цель — вентиляция эмоций, получение дополнительной информации.

4. Кокус. Цель — составление повестки переговоров и выявление предложений сторон.

5. Общая сессия. Цель — сформировать повестку переговоров и провести дискуссию по предложениям.

6. Соглашение. Цель — четко определить решения и выработать санкции за их невыполнение.

7. Выход из медиации. Цель — резюме по договоренностям и проверка удовлетворенности (процедурной, по существу, психологической).

**Коммуникативные технологии.** Коммуникацию можно рассматривать как цель и как средство. Общение — способ налаживания коммуникации между оппонентами, механизм обсуждения спорных вопросов и поиска приемлемых способов урегулирования конфликта.

Коммуникация предполагает активное слушание и активное спрашивание. Активное слушание включает:

- рефлексивное слушание;
- перефразирование;
- отражение;
- резюмирование;
- демонстрацию искреннего интереса к собеседнику;
- использование открытых вопросов;

- отчетливое и внятное проговаривание информации;
- непереводчивость говорящего;
- обращение к собеседнику по имени-отчеству (либо так, как удобно ему);
- отсутствие попыток закончить мысль собеседника;
- отказ от оценочных суждений;
- использование пауз для обдумывания информации;
- доброжелательность;
- запись необходимой информации.

*Активное спрашивание* включает использование:

- закрытых вопросов (предполагают краткий однозначный ответ; чаще всего используются в конце переговоров);
- открытых вопросов (предполагают развернутый произвольный ответ; используются для сбора информации, уточнении мнения собеседника, установления контактов; используются в начале общения);
- зеркальных вопросов (необходимы для демонстрации вовлеченности в переговоры и выигрыша времени на обдумывание ситуации);
- контрвопросов (вопрос на вопрос);
- проблемных вопросов (ориентированы на выявление проблемы);
- провокационных вопросов (ориентированы на то, чтобы вызвать затруднения у партнера);
- альтернативных вопросов (ориентированы на выбор вариантов);
- техники воронки (от открытых вопросов, наиболее широких к закрытым, требующих однозначных ответов).

В процессе общения оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся

конфликтную ситуацию. Общение помогает предотвратить конфликт, снизить эмоциональное напряжение. Для этого можно использовать такие приемы:

- не отвечать на агрессию агрессией;
- не оскорблять и не унижать оппонента;
- дать возможность оппоненту высказаться;
- выразить свое понимание и соучастие;
- не делать скоропалительных выводов;
- предложить оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

**Организационно-административные технологии** предполагают организацию эффективной управленческой деятельности: выбор соответствующего ситуации стиля управления; приведение в соответствие с функциями структуры учреждения; четкое определение функционала структурных подразделений и сотрудников; ознакомление сотрудников с целями и миссией учреждения; однозначность требований к выполнению должностных обязанностей; обеспечение трудовой мотивации сотрудников; организацию промежуточного и итогового контроля; профессиональное обучение сотрудников.

## **Тема 7. Управление конфликтом как воздействие на процесс конфликта**

**Управление конфликтом** есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач. Управление конфликтом — это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов с целью достижения желаемых результа-

тов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс.

В процессе управления конфликтом учителю следует:

- понять и принять неизбежность встречи с конфликтными ситуациями в своей работе;

- постараться вычленив наиболее вероятные конфликтные ситуации и научиться заранее способам их решения;

- осознать реальные причины таких ситуаций, увидеть трудности их разрешения и необходимость овладения способами их предупреждения.

Педагогу необходимо понимать, что:

- при разрешении конфликтов профессиональная ответственность лежит на учителе за педагогически правильное разрешение ситуации;

- участники конфликтов имеют разный статус, чем и определяется их поведение в конфликте;

- присутствие других школьников, педагогов в конфликтной ситуации делает их участниками, и конфликт приобретает коллективный характер.

Управление конфликтами включает:

- прогнозирование;

- предупреждение одних участников и вместе с тем стимулирование других;

- регулирование конфликтов;

- разрешение конфликтов.

Условия управления конфликтами:

- объективное понимание конфликта как реальности;

- возможности активного воздействия на конфликт и превращения его в фактор саморегуляции и самокорректировки системы;

– наличие материальных, политических и духовных ресурсов, правовой основы управления;

– способности общественных субъектов к согласованию своих позиций и интересов, взглядов и ориентации.

***Методы и механизмы управления конфликтами.***

Наиболее распространенными методами, применяемыми при воздействии на процесс конфликта и конфликтующие стороны, являются внутриличностные, межличностные и структурные.

*Внутриличностные методы* направлены на правильную организацию собственного поведения. Использование этих методов зависит от личностных характеристик человека (волевых качеств, мировоззренческих установок, характера, темперамента, половозрастных особенностей), в соответствии с которыми люди по-разному реагируют на возникающие конфликтные проблемы.

Так, преодолению внутриличностного конфликта способствуют механизмы психологической защиты, которые расцениваются специалистами двояко. С одной стороны, они помогают человеку сохранить равновесие, контролировать свои эмоции в трудных ситуациях. С другой — они не всегда являются продуктивным средством, так как ограничивают активность личности, а иногда могут приводить к самообману.

Наиболее распространенными психологическими механизмами управления конфликтами являются следующие:

1. Отрицание («не замечай это»). Человек старается не обращать внимание на ненужные эмоции и переживания, не замечая конфликтных противоречий или отделяя их от своей личности.

2. Проекция («обвини это») — приписывание источнику трудностей различных негативных качеств с целью его неприятия и принятия себя на этом фоне.

3. Регрессия («плачь об этом») — при возникновении внутреннего конфликта возможно возвращение к детским стереотипам поведения. Сделав ошибку, человек, вместо того чтобы искать варианты конструктивного выхода из ситуации, начинает «давить на жалость», перекладывая тем самым ответственность на чужие плечи.

4. Замещение («напади на что-то, заменяющее это»). В состоянии внутреннего дисбаланса индивид снимает напряжение, обращая свою агрессию на более слабый объект (а иногда и на самого себя).

5. Подавление («не помни об этом»). Этот механизм используется для сдерживания страха, который блокируется попыткой сознательного забывания (игнорирования, отстранения) его источника, а также обстоятельств, ассоциативно связанных с ним.

6. Изоляция («не чувствуй этого») — это восприятие травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги.

7. Интроекция («переосмысли это») — присвоение ценностей или черт характера других людей для предупреждения угроз с их стороны.

8. Сублимация («трансформируй это») — вытеснение неприемлемого чувства (например, агрессии) путем переключения на социально одобряемые действия, общественно значимые поступки.

9. Рационализация («найди оправдание этому») — это оправдательное отношение к своему поведению и принципам. Способами рационализации являются дискредитация цели (обесценивание недостижимого); дискредитация значимого другого; преувеличение роли обстоятельств, судьбы; переоценка ценностей и др.

10. Реактивное образование («обрати это в противоположное») предполагает выработку и подчеркивание в пове-

дении противоположной установки. Это вариант защиты, связанной с преобразованием негативного чувства в позитивное (или наоборот).

11. Компенсация («приблести это»). Такой механизм направлен на установление или поддержание психического равновесия для возмещения недостатка чего-либо. Он предназначен для сдерживания чувства печали, горя, неудовлетворенности по поводу реальной или мнимой потери, утраты, ощущения неполноценности и т. п. Механизм компенсации включает в себя механизмы идентификации и фантазии.

12. Идентификация («буди как это») — это уподобление другому (воспринимаемому) человеку. Например, подчиненный может изменить свою прическу, подражая уважаемому им руководителю и повышая таким образом свою значимость в собственных глазах.

13. Фантазия — бегство в воображение с целью ухода от реальных проблем, связанных с разрешением внутриличностных конфликтов. Фантазия проявляется в формировании комплекса последовательных представлений, в которых элементы сплетаются в историю.

*Межличностные методы* управления конфликтами используются при возникновении конфликтной ситуации и необходимости выбора конкретного стиля своего дальнейшего поведения и адекватной формы влияния на участников конфликтного взаимодействия.

К межличностным методам относят методы направления развития отношений в русло избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества, соперничества (противоборства). В отдельных случаях используется принуждение участников конфликта к определенным вариантам поведения, а иногда проявляется и бездеятельность.

*Структурные методы* управления конфликтами воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников и т. п. К таким методам относят: разъяснение требований к работе, использование координационных и интеграционных механизмов, установление общеорганизационных комплексных целей и использование системы вознаграждений.

Выделяют три основных *психологических механизма* регулирования конфликтов:

- влияние на партнера;
- оценка выигрышей-проигрышей;
- научение.

*Механизм влияния на партнера* содержит несколько технических приемов: использование тактики выжидания, что создает ситуацию неопределенности для оппонента; внезапное нападение на противника; принуждение путем навязывания противоположной стороне таких условий, в которых сужается степень ее самостоятельности; дезориентация, дезинформация противоположной стороны в случае создания критической (криминогенной) ситуации.

*Механизм оценки выигрышей-проигрышей* заключается в следующем. Конфликтная ситуация аналогична игре, где каждый ход зависит от предыдущего, и поэтому постоянно ведется оценка всех ходов: своих и противника. При этом оценки ходов в конфликтных ситуациях субъективны. Отсутствие быстрой и правильной реакции одной из сторон на действия другой оценивается как проигрыш. О степени выигрышности ситуации свидетельствует и то, насколько действия являются социально приемлемыми, имеется ли социальное одобрение этих действий.

*Механизм научения* состоит в том, что при определенной практике можно научиться распознавать людей по их типичным реакциям и манере поведения и регулировать их действия в конфликте. Эти знания могут выстроиться в определенную схему, что позволяет прогнозировать поведение людей и своевременно снимать напряжение в конфликтных ситуациях.

Грамотное сочетание методов управления конфликтами на основе знаний их механизмов, с учетом особенностей конфликтных ситуаций и их участников, позволяет минимизировать потери, вызванные конфликтным взаимодействием сторон.

## **Тема 8. Организация работы с конфликтами в системе образования**

*Необходимость организации работы с конфликтами в системе образования обусловлена:*

– потребностью снижения конфликтности в системе образования и, как следствие, в обществе;

– обучением детей, родителей и педагогов культуре взаимодействия в ситуации конфликта;

– требованиями профессионального стандарта педагога: *уметь диагностировать, разрешать конфликты и осуществлять их профилактику.*

Типы конфликтов в системе образования:

– между детьми (между студентами в профессиональном образовании);

– ребенок, дети – педагог (студент – преподаватель в профессиональном образовании);

– дети – администрация (студенты – администрация);

– между педагогами (между преподавателями профессионального образования);

- педагог – родители;
- педагог – администрация;
- между родителями;
- родители – администрация.

*Особенности работы с конфликтами в системе образования:*

- воспитательный эффект (изменение сознания школьника, студента в аспекте формирования ценностей мира, значимости личности);

- обеспечение сохранения и нормализации отношений, т. к. участники остаются в одном пространстве длительный период времени;

- наличие трудностей в разведении ролей «обидчика» и «жертвы» (это объясняется особенностями детского и юношеского возраста и сопутствующими слухами, сплетнями и т. п.);

- значительная роль «групп поддержки» (поэтому нужно работать не только с участниками, но и со сторонами конфликта);

- восстановительный характер (восстановление объекта, восстановление отношений и взаимопонимания).

*Принципы урегулирования конфликтов в системе образования:*

- добровольность участия сторон в урегулировании конфликта;

- равенство интересов сторон для посредника (медиатора), участвующего в урегулировании конфликта;

- нейтральность посредника или медиатора по отношению к сторонам конфликта;

- конфиденциальность, т. е. нераспространение информации о конфликте;

- заглаживание причиненного вреда;

– принятие ответственности участниками конфликта по его урегулированию;

– прекращение враждебных действий и высказываний, планирование бесконфликтного будущего;

– осознание системы ценностей, включающих уважение к личности, мир, доброжелательное взаимодействие.

### ***Создание служб примирения в школах***

*Цель* — формирование конфликтологической культуры участников образовательного процесса.

#### *Задачи:*

1. Выявление потенциально конфликтных ситуаций, их диагностика и прогнозирование.

2. Обучение педагогического коллектива методам профилактики и разрешения конфликтов.

3. Информирование родителей о сущности конфликтов, средствах их профилактики и разрешения.

4. Обучение детей поведению, ориентированному на профилактику конфликтов. Воспитание в системе ценностей мира, уважения личности.

5. Развитие восстановительной культуры в школе.

#### *Функции служб примирения*

1. Восстановительная функция предполагает восстановление нормального, бесконфликтного взаимодействия.

2. Образовательная — освоение знаний и навыков прогнозирования, предупреждения и урегулирования конфликтов.

3. Профилактическая — предупреждение конфликтного взаимодействия.

4. Социализирующая — освоение ценностей мира, уважения личности, а также норм и правил взаимодействия, предупреждающих возникновение и развитие конфликтов.

5. Прогностическая — предвидение возможных конфликтов.

6. Защитная — сохранение психического и физического здоровья человека, защита материального состояния, предупреждение возможного ущерба.

### ***Модели школьных служб примирения***

*Профилактическая модель.* Предупреждение социально нежелательных и негативных образовательных явлений посредством социально-педагогических и административных мер.

*Воспитательная модель.* Разрешение конфликтов через развитие детского самоуправления, культуры взаимодействия, создание детского коллектива, развитие коммуникативных навыков и навыков разрешения конфликтов.

*Сервисная модель.* Создание службы примирения по инициативе детского самоуправления, где взрослый рассматривается как выборный куратор службы.

#### *Структура службы примирения*

– Команда кураторов (зам. директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог, педагог-предметник).

– Школьники (желательно, старшеклассники). Выбираются дети с социальными способностями, желающие этим заниматься, пользующиеся авторитетом у одноклассников. Необходимость включения таких детей обусловлена следующими причинами: появляется возможность конструктивно разрешать ситуации, о которых взрослые не знают; детям проще выстроить доверительные отношения со сверстниками; эти школьники будут сами создавать определенную атмосферу в школе, формировать конфликтологическую культуру.

### ***Взаимодействие службы примирения с администрацией школы***

Позитивные стороны для администрации:

– решение конфликтных ситуаций на месте и, соответственно, снижение количества жалоб в вышестоящие организации и т. п.;

– комфортная психологическая обстановка в образовательном учреждении;

– освобождение времени и сохранение сил, т. к. работу с конфликтами берет на себя служба примирения. Для руководителя остаются только форс-мажорные конфликтные ситуации;

– наличие механизмов прогнозирования, урегулирования конфликтов.

Проблемы, возникающие у администрации, при создании служб примирения:

– предоставление помещения;

– материальная поддержка кураторов служб примирения;

– повышение квалификации кураторов служб примирения.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Семинар 1. Педагогическая конфликтология как отрасль научного знания

#### *Вопросы для подготовки*

1. Объект, предмет, проблематика педагогической конфликтологии.
2. Место педагогической конфликтологии в системе наук.
3. Методы педагогической конфликтологии.

#### *Рекомендуемая литература*

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с. – ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.

2. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология : учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.

3. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

4. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.

5. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 2. Теории конфликта**

### ***Вопросы для подготовки***

1. Психологические теории конфликта.
2. Социологические теории конфликта.
3. Политологические теории конфликта.

### ***Рекомендуемая литература***

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с. – ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.
2. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 3. Конфликт как педагогическое явление**

### ***Вопросы для подготовки***

1. Феноменология конфликта.
2. Особенности протекания конфликтов в образовательной среде.
3. Классификация педагогических конфликтов.
4. Функции и динамика педагогических конфликтов.

### ***Рекомендуемая литература***

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с. – ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.
2. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.
3. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

4. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.

5. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

#### **Семинар 4. Управление педагогическими конфликтами**

##### *Вопросы для подготовки*

1. Управление конфликтом как воздействие на процесс конфликта.
2. Формы управления конфликтами.
3. Механизмы управления конфликтами.
4. Методы управления конфликтами: внутриличностные, межличностные, структурные.

##### *Рекомендуемая литература*

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с. – ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.

2. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с.– ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.

3. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

4. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с.– ISBN 978-5-93162- 366-5. – Текст: непосредственный.

5. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 5. Технологии работы с педагогическими конфликтами**

### *Вопросы для подготовки*

1. Диагностика конфликта.
2. Прогнозирование конфликта.
3. Профилактика конфликтов.
4. Коммуникативные технологии работы с конфликтами.
5. Медиация.
6. Переговоры.

### *Рекомендуемая литература*

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.– Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с.– ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.

2. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.

3. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

4. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.

5. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 6. Конфликты педагог – ребенок**

### ***Вопросы для подготовки***

1. Предпосылки возникновения конфликтогенных ситуаций в диаде учитель – ученик.

2. Стили педагогического общения как причина конфликтов.

3. Психологический анализ конфликтных ситуаций.

### ***Рекомендуемая литература***

1. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.

2. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

3. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.

4. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 7. Конфликты в детском коллективе**

### ***Вопросы для подготовки***

1. Специфические причины конфликтов учащихся – учащихся.
2. Возрастные особенности детских конфликтов.
3. Специфика протекания конфликта между учащимися.
4. Технологии разрешения конфликтов между учащимися.

### ***Рекомендуемая литература***

1. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.
2. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.
3. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.
4. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## **Семинар 8. Конфликты педагог – родитель и педагог – педагог**

### ***Вопросы для подготовки***

1. Причины возникновения педагогических конфликтов между родителями и педагогом.
2. Причины возникновения педагогических конфликтов между педагогами.
3. Причины инновационных конфликтов.
4. Технологии разрешения конфликтов между педагогом и родителями, между педагогом и коллегами.

### ***Рекомендуемая литература***

1. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.
2. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.
3. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.
4. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Умение диагностировать, разрешать конфликты, заниматься их профилактикой рассматривается как одна из значимых компетенций современного педагога. Понимание сущности конфликтов, причин их возникновения, владение коммуникативными технологиями, технологиями переговоров, медиации становится необходимым условием успешной педагогической деятельности.

Пособие «Педагогическая конфликтология» предназначено для преподавателей высшего и среднего профессионального образования для формирования у будущих педагогов конфликтологических компетенций, т. е. компетенций, позволяющих квалифицированно работать с разными типами педагогических конфликтов, такими как педагог – ребенок, педагог – родитель, педагог – администрация и т. п.

Учебно-методическое пособие содержит краткое изложение теории педагогической конфликтологии в виде конспекта лекций, а также планы семинарских занятий со списками необходимой литературы, значительное количество методических материалов для проведения практических занятий и организации самостоятельной работы студентов, таких как задачи, проверочные тесты, тренинговые упражнения, социально-психологический тренинг, разнообразные сравнительные таблицы, словарь терминов и т. п. Это обусловлено тем, что в качестве основной цели пособия мы рассматривали формирование у будущих педагогов практических умений и навыков работы с конфликтами в системе образования.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

#### Задания для самостоятельной работы

**Задание 1.** Подготовить сообщение по одной из теорий конфликта (теории конфликтов – см. в теме 3) и заполнить сравнительную таблицу по теориям конфликтов (табл.1)

Таблица 1 – Теории конфликтов

№ п/п	Название теории	Авторы	Причины возникновения конфликтов	Способы, механизмы разрешения конфликтов

**Задание 2.** Подготовить обзор статей из журналов «Конфликтология» (СПбГУ), «Социс», «Социологическая наука и социальная практика» и т. п. по темам: региональная конфликтология, политическая конфликтология, экономическая конфликтология, конфликтология духовной сферы, трудовая и организационная конфликтология, семейные конфликты, педагогическая конфликтология, технологии разрешения конфликтов.

**Задание 3.** Подготовить презентации по темам:

1. Внутриличностный конфликт.
2. Межличностный конфликт.
3. Межгрупповой конфликт.
4. Межгосударственный конфликт.
5. Конфликт руководитель-подчиненный.

6. Инновационный конфликт.
7. Конфликты в системе образования.
8. Конфликты в системе социальной защиты.
9. Конфликты в организациях.
10. Внутригрупповой конфликт.

Содержание презентации должно включать понятие конфликта; классификацию конфликта, при наличии; причины возникновения конфликта; особенности протекания конфликта; технологии предупреждения и разрешения конфликта

**Задание 4. Выбрать** известный конфликт и проанализировать его по следующему плану:

- стороны конфликта;
- интересы конфликтующих сторон;
- причины конфликта;
- классификация конфликта;
- предмет конфликта;
- объект конфликта;
- среда конфликта;
- стратегии поведения в конфликте;
- тактики поведения в конфликте.

**Задание 5.** Проанализировать нормативно-правовую базу медиации (Закон о медиации № 193-ФЗ от 27.07.2010) по вопросам: предмет регулирования и сфера медиации; основные понятия; принципы проведения медиации; условия применения процедуры медиации; порядок проведения медиации; требования к медиаторам; медиативное соглашение; ответственность медиаторов.

**Задание 6.** Разработать проект службы примирения образовательного учреждения, включающий положение о

службе, девиз, эмблему, традиции, регламент деятельности, презентацию, социальную рекламу службы. Проект может быть сделан в рамках школы, учреждения среднего или высшего профессионального образования, учреждения дополнительного образования, детского оздоровительного лагеря.

**Задание 7.** Заполнить таблицу «Технологии работы с педагогическими конфликтами» (табл. 2).

Таблица 2 – Технологии работы с педагогическими конфликтами

Технологии	Определение технологии	Виды технологии (при наличии)	Сущность технологии	Алгоритм действий
Диагностика				
Профилактика				
Прогнозирование				
Переговоры				
Медиация				
Коммуникативные технологии				
Административно-организационные технологии				

**Задание 8.** Заполнить сравнительную таблицу по особенностям возрастных конфликтов между детьми (табл. 3).

Таблица 3 – Возрастные особенности детских конфликтов

Возраст	Основные возрастные особенности (физиологические, мышление, эмоции, развитие личности)	Основные причины конфликтов	Технологии работы с конфликтами в данном возрасте
Младший школьный			
Средний школьный			
Старший школьный			

*Литература для самостоятельной работы*

1. **Анцупов, А. Я.** Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург: Питер, 2023. – 561 с. – ISBN 978-5-4461-2384-1. – Текст: непосредственный.

2. **Белинская, А. Б.** Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А. Б. Белинская. – Москва: Юрайт, 2019. – 206 с. – ISBN 978-5-534-10769-2. – Текст: непосредственный.

3. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2022. – 576 с. – ISBN 978-5-4461-9896-1. – Текст: непосредственный.

4. **Иванова, О. А.** Конфликтология в социальной работе: учебник / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. – Москва: Юрайт, 2015. – 282 с. – ISBN 978-5-9916-5275-9. – Текст: непосредственный.

5. **Ковтун, Р. Ф.** Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. Ф. Ковтун. – Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2020. – 258 с. – ISBN 978-5-93162-366-5. – Текст: непосредственный.

6. Конфликтология социальной сферы: учебное пособие / под ред. Н. А. Соколовой. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 266 с. – ISBN 978-5-907408-43-2. – Текст: непосредственный.

7. **Коновалов, А. Ю.** Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / А. Ю. Коновалов; под общей редакцией Л. М. Карнозовой. – Москва: Судебно-правовая реформа, 2014. – 306 с. – ISBN 978-5-901075-33-3. – Текст: непосредственный.

8. **Соколова, Н. А.** Формирование конфликтологической готовности будущих педагогов-психологов: монография / Н. А. Соколова, А. К. Бисембаева. – Челябинск: ЮУрГГПУ; ЮУрЦ РАО, 2021. – 229 с. – ISBN 978-5-907284-87-6. – Текст: непосредственный.

9. **Шишкина, К. И.** Конфликты и их профилактика: учебно-методическое пособие / К. И. Шишкина, М. В. Жукова, Е. В. Фролова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГГПУ, 2021. – 209 с. – Текст: непосредственный. – ISBN 978-5-907409-36-1.

## Приложение Б

### Задачи по педагогической конфликтологии

*Все задачи решаются с использованием переговорной таблицы (табл. 4)*

Таблица 4 – Переговорная таблица

Собственный интерес	Повестка переговоров	Начальное предложение	2-е предложение	3-е предложение	Предложение отступления	Финальное предложение	Последствия сорванных переговоров

#### **Задача 1**

Дело было в дачном поселке. Подросток поругался с отцом, который назвал его безответственным. Дело было вечером. Мальчик долго бродил по улицам, замерз, увидел открытый сарай, зашел, решил согреться, но там было тоже холодно. В кармане были спички, решил зажечь костер, чтобы согреться. В какой-то момент вспыхнул пожар, сарай загорелся. Подросток прибежал домой и сделал вид, что не имеет к этому делу никакого отношения.

Сарай стоял на участке молодой женщины, жившей на даче с двумя детьми (6 и 3 лет), муж работал в городе и приезжал только по выходным на электричке. Был вечер, укладывая детей, она уснула сама. Проснувшись от пожара, в панике выскочила с детьми на улицу. Дети сильно испугались. К счастью, сгорел только сарай. Соседи видели, как из сарая выбежал подросток и сказали об этом женщине.

У женщины после пожара возникли проблемы со здоровьем детей: у младшего появился энурез, девочка стала часто нервничать, пугаться. Нужно было поехать на прием к врачу, но возникли проблемы с транспортом, т. к. автомобиля не было, а муж был очень занят на работе в городе. Она не спешит обратиться в милицию, т. к. не уверена виноват ли именно этот подросток и был ли он один (боится за безопасность семьи). Подросток сидит дома и боится каждого стука, думая, что пришла милиция. Устав бояться, он решает пойти к женщине, чтобы решить проблему.

Задание: составить повестку переговоров, для чего необходимо выявить интересы и предложения партнеров.

Интересы	Предложения партнеру
подросток	
женщина	

## ***Задача 2***

*Позиция педагога Марии Николаевны*

Я веду математику в 11 классе. Придя на очередной урок, я увидела безобразную сцену. Весь кабинет был засыпан цветной бумагой, непонятными надписями и масками

чертей. Дети вели себя неадекватно: хохотали, прыгали. Особенно плохо вел себя Миша Панкратов. Я сказала, чтобы они немедленно привели класс в порядок, успокоились и начали урок, на что М. Панкратов мне ответил, что я ничего не понимаю, ведь сегодня праздник Хеллоуин и нужно веселиться. Я ему сказала, что он повеселится, когда я вызову в школу его родителей. Тут он начал меня оскорблять, и я велела ему выйти из кабинета и поставила «2» за урок. Я считаю, что я поступила абсолютно правомерно, ведь он сорвал урок и на уроке по существу отсутствовал. Я требую, чтобы он извинился передо мной публично и привел в порядок класс.

#### *Позиция ученика Миши Панкратова и его родителей*

В этот день был праздник Хеллоуин. Ребята готовились к нему: делали костюмы и маски. Урок математики был последним, и мы кое-что решили отрепетировать. Тут приходит Мария Николаевна и начинает с ходу кричать, что мы бездельники, двоечники, и мы не сдадим ЕГЭ. Я вежливо ей сказал, что сегодня праздник, и мы к нему готовимся. Она снова начала кричать, что если я думаю, что меня прикроют мои богатые родители, то я сильно ошибаюсь, и, вообще, по моему папе тюрьма плачет. Я не сдержался и обругал ее. Она выгнала меня из класса и поставила «2». Дома я все рассказал родителям. Родители обратились к директору с жалобой и приняли решение подать в суд на педагога за оскорбление чести и достоинства сына.

### **Задача 3**

#### *Позиция педагога*

Наша школа считается престижной в районе, и многие родители стремятся отдать своих детей именно к нам. У нас хорошая материальная база, высокопрофессиональные пе-

дагоги. Директор очень следит за хорошим состоянием школы и недавно распорядился провести ремонт в школе, но достаточного количества средств на его проведения в бюджете школы нет. Он сказал, что каждый классный руководитель должен изыскать внебюджетные средства на ремонт своего кабинета. Я подсчитала сумму, необходимую на ремонт кабинета и на собрании предложила родителям ее собрать (по 5 000 руб. с каждого). Это предложение возмутило родителей, они сказали, что это нарушение закона, и они будут жаловаться в прокуратуру.

#### *Позиция родителей*

Мы хотели попасть в эту школу, так как она считается лучшей в районе. Качество обучения в ней хорошее и нас вполне устраивает, но замучили постоянные денежные проблемы. Ежегодно уходит до 15 000 руб. А тут еще директор затеяла ремонт и снова объявила сбор денег (5 000 руб.). Эта ситуация нас возмутила. Ведь среди родителей далеко не все могут безболезненно для своей семьи отдавать такие деньги. И вообще столько денег, сколько сдаем мы, хватило бы на 2 ремонта. Непонятно, как они на самом деле используются. Хотя нам и предоставляют отчеты, но ведь рациональность их использования никем не проверялась. Мы считаем сбор денег незаконным, поэтому решили подать заявление в прокуратуру.

#### **Задача 4**

##### *Позиция заведующей кафедрой*

Я работаю заведующей кафедрой 5 лет. У нас хороший, дружный, профессиональный коллектив. На кафедре не принято подводить друг друга. В случае возникновения каких-либо проблем, педагоги заранее обращаются ко мне, и мы находим взаимоприемлемое решение проблем. Однако

ст. преподаватель Елена Борисовна ведет себя иначе. Вот уже третий год подряд в июне, когда идут сессии и особенно много работы, она уезжает работать в лагерь, считая себя там незаменимым работником. Причем решает она это с отделом педпрактики, не ставя меня в известность вплоть до самого отъезда, хамит, а мне приходится в экстренном порядке искать ей замену. В этом году истекает срок ее контракта, и я не намерена его продлевать. Пусть ищет работу в другом месте.

#### *Позиция Елены Борисовны*

Я работаю на кафедре 15 лет и обладаю большим опытом работы со студентами. Веду курсы, связанные с педагогикой досуга и подготовкой к работе в летнем лагере. Три года подряд отдел педпрактики, ценя мой опыт, просит меня летом работать в качестве зам. начальника лагеря. Однако заведующая кафедрой, совершенно не понимая специфику моей работы, каждый раз устраивает скандалы по поводу того, что ей нужно искать замену для меня, хотя это является ее прямой обязанностью. В настоящее время у меня заканчивается контракт, и она пригрозила его не продлевать. Я считаю, что она не имеет права так поступать, ведь я ценный работник, в лагере выполняю задание вуза, а не развлекаюсь. Если она это сделает, я намерена обратиться в суд.

#### **Задача 5**

##### *Позиция преподавателя вуза*

Я работаю в вузе 12 лет, люблю свою работу и считаю своей миссией качественную подготовку студентов. К занятиям, экзаменам я серьезно отношусь и того же требую от студентов. Студент Петров очень беспечный молодой человек, относящийся к так называемой золотой молодежи, по-

стоянно прогуливает занятия, толком не готовится к экзаменам и считает, что у родителей есть деньги и ему все позволено. Он несколько раз пытался сдать мне экзамен, но поскольку ничего толком не знал, я ставил ему «неуд». А у него критическая ситуация: могут отчислить за неуспеваемость. И вот этот великовозрастный неуч решил, что он может позволить себе предложить мне взятку. Я, естественно, возмутился и пригрозил ему обращением в суд.

### *Позиция студента Петрова*

Жизнь вообще прекрасна и замечательна, но в ней есть свои минусы и это, прежде всего, сессии. Я понимаю, что родителям хочется, чтобы у меня было высшее образование, да и мне это не помешало бы, но тратить на него время не хочется, т. к. в мире много всего интересного, особенно когда есть деньги. Этот «препод» меня достал: вот хочется ему, чтобы я знал эту прикладную математику, а мне как-то все равно. Мог бы поставить трояк и успокоиться, а он гоняет меня уже третий раз со своим экзаменом. А ситуация серьезная: могут отчислить, тогда плакала моя новая «Мазда»: родители обещали купить, если только сессию сдам. Предложил я ему деньги, чтобы уже поставил трояк, а он поднял шум: мол, унижаю я его достоинство, в суд подам и т.п. А что я собственно сделал? Предложил ему выгодную сделку: он мне трояк, я ему 10 000 руб. Зарплата-то у преподавателей, я слышал, маленькая. Вот теперь могут отчислить да еще в суд потянут.

### **Задача 6**

#### *Позиция бывшей жены*

Мы развелись полгода назад, потому что мужа практически никогда не было дома, он не помогал мне в воспитании сына и ведении домашнего хозяйства, я уверена, что он

изменял мне, т. к. ему постоянно звонили и писали какие-то девицы. Я проверяла, где он и с кем, и все время вокруг него крутились какие-то дамы. Тем более средства для гулянок у него всегда были: он хозяин крупной фирмы и хорошо зарабатывает. Я считаю, что такое поведение разлагающе действует на сына, которому недавно исполнилось 12 лет, поэтому считаю, что его нужно изолировать от общения с отцом и запрещаю сыну встречаться с ним.

#### *Позиция бывшего мужа*

Мы развелись полгода назад по причине сумасшедшей ревности жены. Она достала со своими постоянными проверками, подставами. Я хозяин крупной фирмы, все время работаю, чтобы обеспечить семью. Среди моих клиентов и партнеров по бизнесу много женщин, и жена вообразила, что это мои любовницы, хотя мне не до любовниц — полно работы. Приходишь уставший домой, хочется покоя и тишины, а тебя начинают доставать по поводу каких-то баб. В общем все надоело, решил развестись, а она в отместку запретила мне видеться с сыном. Я сына очень люблю и считаю, что мальчику совершенно необходимо мужское воспитание, тем более в подростковом возрасте.

#### **Задача 7**

#### *Позиция Ирины*

Мой бывший муж — бизнесмен, а я была домохозяйкой и занималась сыном. Муж практически всегда отсутствовал дома. Как он говорил, «зарабатывал деньги», хотя, что он делал, мне неизвестно, часто приходил ночью, навеселе, и сыном не занимался. Мне все это надоело — я подала на развод, нашла работу (мне помогли знакомые) и решила жить самостоятельно. Но он, в отместку мне, подал в суд на лишение меня материнских прав. Поскольку денег у него много,

есть знакомые юристы, которые готовы накопать на меня компромат, я боюсь, что он заберет у меня ребенка.

#### *Позиция Сергея*

Моя жена всю жизнь сидела дома, и я содержал ее и сына. Она привыкла заниматься только собой (салоны, фитнес-залы, тусовки и т. п.). У нас была няня, которая собственно и занималась ребенком. А я пахал, как проклятый, зарабатывая на ее причуды и содержание дома. А тут нашла она каких-то подружек, которые наплели ей про то, что она сама все сможет, и она решила со мной развестись. Ребенком она не занималась, денег на няню у нее нет, и сейчас ребенок остался без присмотра, поэтому я заберу ребенка, поскольку только я могу дать ему все необходимое.

#### **Задача 8**

#### *Позиция Ани*

Я жила в общежитии 4 года. За это время мы со старшими девочками, которые уже выпустились, купили бытовую технику (холодильник, микроволновку, мультиварку, утюг). Стоимость этой техники на момент ее приобретения составила 25 000 руб. Эксплуатировали мы ее аккуратно и она сейчас в идеальном состоянии. В этом году я заканчиваю вуз и уезжаю из общежития. Первокурсницы, которые поселились в этом году, хотели бы оставить эту технику себе, но предлагают за нее совсем смешные деньги: 6000 руб. Я сказала, что продам эту технику другим. Они мотивируют это тем, что техника не новая и я имею право только на треть ее цены (остальные деньги — деньги уже уехавших девушек). Когда я отказалась от такой сделки, они стали безобразно себя вести, угрожать, что, если я не оставлю технику по этой цене, они выведут ее из строя и я за нее вообще ничего не получу.

### *Позиция Оли и Маши*

Мы в этом году поступили в университет и поселились в общежитии с четверокурсницей. Она заканчивает вуз и уезжает из города. В комнате есть бытовая техника, которую четыре года назад она покупала совместно с проживающими в то время девушками (якобы за нее они заплатили 25 000 руб.). Понятно, что техника не новая, эксплуатировалась в общежитии и состояние ее так себе. Мы готовы оставить эту технику себе и заплатить за нее 6000 – долю нашей соседки (она ведь вложила в нее на момент покупки чуть более 8 000 руб.). Это справедливо. Но она требует, чтобы мы отдали ей за эту старую технику не менее 15 000 руб. Мы ей сказали, что можем найти ее подруг и сказать, что она наживается на них, и, в конце концов, это старая техника и она ломается.

### **Задача 9**

#### *Позиция педагога*

Я преподаю в начальной школе уже более 20 лет. Наша школа считается элитной и здесь традиционно высокие требования к ученикам. Я педагог высшей квалификации, имею большой опыт работы, награждена региональными наградами. У меня сложилась система работы с детьми, которая имеет хорошие результаты: большинство детей успешно заканчивает начальную школу и потом хорошо учится в среднем звене. В этом году я вновь набрала первый класс. Родители одного из учеников сразу негативно стали относиться ко мне: говорить, что я жестко и предвзято отношусь к их ребенку, задаю много заданий, много требую (а как иначе я могу научить ребенка?), поднимаю руку на детей (чего на самом деле не было). В результате они написа-

ли анонимку в прокуратуру и инициировали проверку в школе.

### *Позиция родителей*

Наш ребенок пошел в первый класс в одну из лучших школ города. Мы приложили серьезные усилия, чтобы он туда попал. Буквально с первых дней педагог стала предъявлять огромные требования к ребенку: задавать задания на дом (огромные стихи наизусть учить, проекты какие-то делать), ставить оценки (в завуалированной форме). А мы знаем, что по закону домашние задания и оценки в первом классе запрещены. Ребенок находится в стрессовом состоянии, не хочет идти в школу. Мы не собираемся мириться с этой ситуацией и поэтому написали анонимное письмо в прокуратуру. Ведь, если подписаться, то может сложиться ситуация давления на ребенка, что усугубит его состояние.

### **Задача 10**

#### *Позиция одной группы родителей*

Скоро наступает Новый год и мы хотели, чтобы наши дети отметили его так, как положено: красиво, радостно, с хорошими подарками. Мы предлагаем снять детское кафе, пригласить аниматоров, Деда Мороза, Снегурочку, подготовить детям достойные подарки. Мы подсчитали, что на это нужно порядка 5 000 руб. Это совсем не дорого, наши дети достойны яркого праздника — нечего на нем экономить.

#### *Позиция второй группы родителей*

Новый год — замечательный праздник и будет хорошо, если дети проведут его в своем классе, сами его украсят. Своими руками приготовят подарки друг для друга, а мы и педагог придумаем конкурсы и развлечения для них. Тратить такие большие деньги (5 000 руб.) мы не намерены,

хватит и 500 руб. У нас нет таких денег, да и не к чему тратить такие большие суммы на детские праздники.

### ***Задача 11***

#### *Позиция педагогов*

В конце учебного года по его итогам нам обычно выплачивают премию. Но мы никогда точно не знаем и не понимаем, кто и за что ее получает. Все решает директор, непонятно из каких соображений, скорее всего, суммы выплачиваются исходя из личных отношений и особой «близости» к директору. Нас эта ситуация не устраивает и мы предполагаем обратиться в профсоюз работников образования.

#### *Позиция директора*

В школе есть группа педагогов, которые постоянно суют нос не в свои дела. Я вижу, кто и как работает, какой вклад вносит в общую работу школы: это и участие в олимпиадах, и работа с родителями, и организация общешкольных праздников, и многое другое. По итогам работы определяю размер премии. А эти педагоги лучше бы делом занимались, а не собирали бы сплетни.

### Тестовые задания

#### *Тест по общей конфликтологии*

1. Выберите термин, соответствующий определению *«процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработка рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий»*:

- соглашение,
- медиация,
- фасилитация,
- разбирательство.

2. Назовите вид конфликта разногласий между личностью и группой, вызванного различиями интересов:

- внутригрупповой конфликт,
- межгрупповой конфликт,
- межличностный конфликт,
- личностно-групповой конфликт.

3. Назовите вид конфликта между работниками и работодателями, связанного с установлением и изменением условий труда:

- коллективный трудовой спор,
- противоречие,
- межличностный конфликт,
- противостояние.

4. Область специального научного знания о природе, причинах, динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения называется

5. Наиболее мягкая форма участия в конфликте третьей стороны (третьего лица) называется \_\_\_\_\_

---

6. Выберите термин, соответствующий определению *«система мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов»:*

- трудовой договор,
- социальное партнёрство,
- компромисс,
- сотрудничество.

7. Выберите термин, соответствующий определению *«стратегия поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляются пассивность, склонность к уступкам, в оценках и суждениях — непоследовательность»:*

- сотрудничество,
- приспособление,
- компромисс,
- соперничество.

8. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов в конфликте, называется \_\_\_\_\_

---

9. Определите тактику поведения, которую следует использовать, если конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время:

- уклонение,
- уступка,
- наступление,
- провокация.

10. Определите стратегию поведения, которую следует использовать в конфликтной ситуации, если решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас:

- компромисс,
- соперничество,
- приспособление,
- сотрудничество.

11. Укажите, какую стратегию следует использовать в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон:

- избегание,
- сотрудничество,
- компромисс,
- соперничество.

12. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам:

- затихание конфликта,
- завершение конфликта,
- разрешение конфликта,
- устранение конфликта.

13. Выберите термин, соответствующий определению «конфликт, обусловленный столкновением определенных взаимоисключающих политических интересов»:

- этнический конфликт,
- политический конфликт,
- международный конфликт,
- межгрупповой конфликт.

14. Выделите разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим:

- межгосударственные,
- классовые,
- межгрупповые,
- международные.

15. Назовите термин, который определяет сознательное взаимное воздержание от применения силы:

- двусторонний мораторий,
- переговорный процесс,
- разрешение конфликта,
- ликвидация конфликта.

16. Выберите термин, соответствующий определению *«процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния»*:

- социальный конфликт,
- классовый конфликт,
- правовой конфликт,
- экономический конфликт.

17. Выберите правильный вариант ответа. Конфликтология как наука возникла:

- в XIX в.,
- вместе с возникновением человечества,
- в XX в.,
- в 1993 г.

18. Выберите правильный вариант ответа. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт:

- между сознательной и бессознательной структурами,
- между бессознательными установками,
- между сознательными тенденциями,
- между любыми внутриличностными структурами.

19. Укажите верное определение. Ресурсы сторон конфликта — это:

- общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
- психологические особенности конфликтующих сторон;
- знания, умения и навыки конфликтующих сторон;
- материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

20. К этапам конфликта относятся:

- эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- латентный период конфликта, конфликтная ситуация, эскалация, послеконфликтная стадия.

21. Продолжите высказывание «Стратегия поведения в конфликте основывается ...»:

- на модели заинтересованности в успехе другого,
- на модели заинтересованности в собственном успехе,
- на модели коллективной заинтересованности,
- на модели заинтересованности в своем успехе и успехе другого.

22. Найдите правильный ответ. Стратегия сотрудничества:

- всегда приводит к разрешению конфликта,
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации,
- ее применимость и выигрышность зависит от заинтересованности в своем успехе и успехе другого,
- ее использование свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

23. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- приспособление, уход, сотрудничество,
- компромисс, критика, борьба,
- уступка, сочувствие, помощь,
- борьба, уход, убеждение.

24. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- использование угроз в адрес оппонента,
- признание реальности конфликта,
- попытка ухода от конфликта,
- расширение социальной среды конфликта.

25. Укажите правильный ответ. Стратегия соперничества:

- ведет к эскалации конфликта независимо от позиции другой позиции,
- характеризует человека как эгоиста,
- позволяет осознать свои интересы,
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

26. Укажите верный ответ. Предупреждение конфликта представляет собой:

- управление конфликтом,
- диагностику конфликта,
- вид деятельности, направленный на ограничение конфликта,
- превентивную форму управления конфликтом.

27. Дайте определение термину *медиация*. \_\_\_\_\_

---

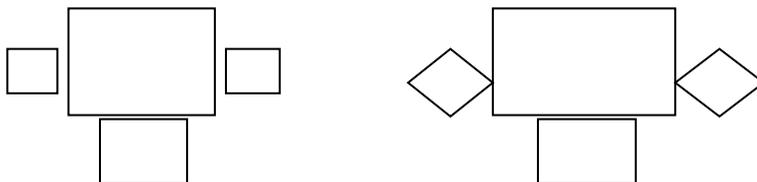
---

28. Заполните таблицу 5.

Таблица 5 – Принципы медиации

№	Принципы	Содержание принципов
1	Добровольность	
2	Равенство	
3	Нейтральность	
4	Конфиденциальность	

29. Выберите правильную организацию пространства на медиации.



Обоснуйте свой выбор: \_\_\_\_\_

30. Назовите виды удовлетворенности, возникающие в результате успешной медиации: \_\_\_\_\_

---

### ***Тест по педагогической конфликтологии***

1. Продолжите высказывание «Инфраструктура конфликтного взаимодействия формируется в школе в результате»:

- роста агрессии в обществе,
- легитимизации конфликта,
- влияния гаджетов на детей,
- все ответы верны.

2. Назовите механизм психологической защиты личности, который представляет собой ошибочное приписывание своих неосознаваемых чувств, импульсов или мыслей другим:

- отрицание,
- замещение,
- проекция,
- рационализация.

3. Назовите задачи дальнейшего развития педагогической конфликтологии по С. В. Баныкиной:

- создание банка методик изучения конфликтного взаимодействия,
- организация деятельности конфликтологических служб в школах,
- разработка технологий управления конфликтом,
- все ответы верны.

4. Назовите предмет педагогической конфликтологии:

- педагогические конфликты;
- факты, механизмы и закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов в образовании;
- методы изучения и урегулирования конфликтов;
- участники образовательного процесса.

5. Назовите объект педагогической конфликтологии:

- природа педагогических конфликтов,
- конфликты в образовании,
- взаимодействия участников образовательного процесса,
- методы урегулирования педагогических конфликтов.

6. Укажите компоненты структуры личности по К. К. Платонову:

- социальные особенности, биологические особенности, опыт;
- темперамент, направленность, способности;
- конституция, свойства нервной системы, статус, мотивация;
- ид, эго и супер-эго.

7. Назовите теоретико-прикладное направление, основным предназначением которого является изучение природы и причин педагогических конфликтов, разработка методов, их практического регулирования и разрешения:

- общая конфликтология,
- прикладная конфликтология,
- педагогика,
- педагогическая конфликтология.

8. Выберите вариант ответа, являющийся продолжением высказывания «*Структурно-функциональный метод педагогической конфликтологии ...*»:

- предполагает определение основных этапов или стадий развития конфликта;
- рассматривает основные стратегии и тактики урегулирования конфликта;
- описывает возможные варианты развития конфликтного взаимодействия;
- способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них.

9. Выберите вариант ответа, являющийся продолжением высказывания «*Прогностический метод педагогической конфликтологии ...*»:

- предполагает определение основных этапов или стадий развития конфликта;
- описывает возможные варианты развития конфликтного взаимодействия;
- рассматривает основные стратегии и тактики урегулирования конфликта;
- способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия.

10. Назовите метод, используемый для оценки коммуникации и межличностных эмоциональных связей, в том числе степени их напряженности:

- социометрия,
- наблюдение,
- Анализ документов,
- тест.

11. Назовите метод, разработанный А. Я. Анцуповым:

- модульный социотест,
- социометрия,
- цветовой тест отношений,
- карта анализа конфликта.

12. Укажите верную последовательность стадий конфликта:

- открытый конфликт, латентная, завершение конфликта;
- инцидент, противоречие, напряжение, завершение;
- латентная, открытый конфликт, завершение конфликта;
- противоречие, инцидент, напряжение, завершение.

13. Выберите верный вариант ответа, являющийся продолжением высказывания «*Противоречия, как основа педагогических конфликтов, рассматриваются с позиции ...*»:

- педагога, учащегося;
- педагога, администрации;
- педагога, учащегося, родителей;
- учащихся, родителей.

14. Какие педагогические конфликты производят наиболее сильное влияние на их участников?

- учитель – ученик,
- учитель – родитель,
- учитель – учитель,
- учитель – администрация.

15. Согласно исследованию С. В. Баныкиной отличительными чертами конфликтов в педагогическом процессе являются:

- рамки учебно-воспитательного процесса,
- особый статус отношений участников конфликта,
- отрицательный эмоциональный фон,
- все ответы верны.

16. Укажите, что не является отличительной особенностью педагогических конфликтов по М. М. Рыбаковой:

- разная степень ответственности участников конфликта,
- различия в социальном статусе участников конфликта,
- учитель должен выступать инициатором разрешения конфликта,
- нет верного ответа.

17. К конструктивной функции конфликта относят его потенциал в области:

- адаптации,
- саморазвития,
- сплочения группы,
- все ответы верны.

18. К профессиональной деформации личности педагога не относится:

- авторитарность,
- сверхконтроль,
- консерватизм,
- критичность.

19. Как называется целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач?

- прогнозирование конфликта,
- управление конфликтом,
- разрешение конфликта,
- профилактика конфликта.

20. Укажите, что не относится к формам управления конфликтом:

- устранение конфликта,
- профилактика конфликта,
- разрешение конфликта,
- урегулирование конфликта.

21. Перечислите, что относится к внутриличностным методам урегулирования конфликта:

- принуждение,
- психологическая защита личности,
- сотрудничество,
- соперничество.

22. Что не относится к структурным методам управления конфликтом:

- обесценивание,
- влияние на партнера,
- оценка выигрышей и проигрышей,
- научение.

23. Назовите технологию изучения конфликта, направленную на всесторонний анализ конфликтной ситуации:

- диагностика,
- профилактика,
- прогнозирование,
- переговоры.

24. Совокупность мер, которые уменьшают вероятность возникновения конфликта объединяются в технологию:

- диагностики конфликта,
- профилактики конфликта,
- урегулирования конфликта,
- разрешения конфликта.

25. Укажите, что такое кокус:

- групповая дискуссия с участниками конфликта,
- этап переговоров,
- индивидуальная беседа с участниками конфликта,
- технология медиации.

26. Назовите технологию работы с конфликтами, алгоритм которой носит циклический и непрерывный характер:

- прогнозирование,
- диагностика,
- медиация,
- профилактика.

27. Особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение — это...

- медиация,
- профилактика,
- прогнозирование,
- диагностика.

28. С точки зрения бихевиоризма конфликтное взаимодействие — это...

- борьба между суперэго и ид,
- столкновение конструктов,
- результат научения,
- агрессия.

29. Назовите функцию Я, которая в психоанализе служит для снижения противоречий между сверх-Я и Оно:

- психологическая защита личности,
- переговоры,
- либидо,
- мортидо.

30. Назовите теорию, согласно которой качество взаимоотношений между людьми зависит от суммы «вознаграждений», получаемых каждым из участников взаимодействия:

- бихевиоризм,
- транзакционный анализ,
- теория взаимных исходов,
- когнитивная теория.

## ***Тест по основам медиации***

1. Что такое медиация (дайте определение)? \_\_\_\_\_

---

---

2. Заполните таблицу 6.

Таблица 6 – Принципы медиации

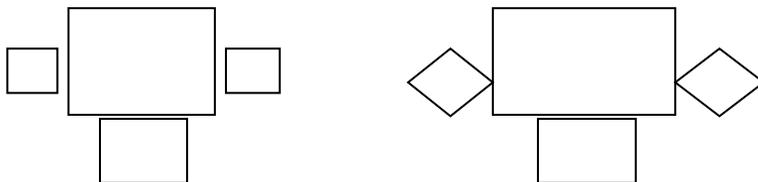
№	Принципы	Содержание принципов
1	Добровольность	
2	Равенство	
3	Нейтральность	
4	Конфиденциальность	

3. Заполните таблицу 7.

Таблица 7 – Этапы медиации

№	Этап	Содержание этапа
1	Вступительное слово медиатора	
2	Презентация сторон	
3	Дискуссия	
4	Кокус	
5	Общая сессия	
6	Соглашение	
7	Выход из медиации	

4. Выберите правильную организацию пространства на медиации.



Обоснуйте свой выбор: \_\_\_\_\_

---

---

5. Техника «вентиляция эмоций» на медиации необходима для \_\_\_\_\_

---

---

6. Техника «адвокат дьявола» предполагает \_\_\_\_\_

---

---

7. Назовите виды удовлетворенности, возникающие в результате успешной медиации: \_\_\_\_\_

---

---

## Приложение Г

### Типология конфликтных личностей

Таблица 8 – Типология конфликтных личностей

№	Тип	Характеристика конфликтной личности	Поведенческая характеристика
1	2	3	4
1	<i>Демонстративный</i>	Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Для них конфликт, как для рыбы вода, это – жизнь, среда существования. Они любят всё время быть на виду, имеют завышенную самооценку	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любят свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия

1	2	3	4
2	<i>Ригидный (жесткий)</i>	Люди этого типа не умеют перестраиваться, т. е. учитывать в своём поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнение и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность	Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Повышено чувствителен по отношению к мнимой или действительной несправедливости
3	<i>Педант</i>	Личность «сверхточного» типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя	Предъявляет повышенные требования как к себе, так и к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, часто расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе
4	<i>«Бесконфликтный»</i>	Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывает ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная.	Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Не обладает достаточной силой воли.

1	2	3	4
	«Бесконфликтный» (продолж.)	Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность. Особенно это болезненно и чревато последствиями, если такой тип личности у руководителя	Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков
5	«Танк»	Это грубый, бесцеремонный человек, идущий напролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства	Эгоистичен и уверен в своей правоте. Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу. Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту. Озабочен своим авторитетом. Болезненно самолюбив. Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию переключаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство. Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру – ведь многие, с кем он общается, с ним согласны. Такой человек нацелен на дело, люди для него – инструмент

1	2	3	4
6	«Пиявка»	<p>«Пиявка» не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло</p>	<p>Не считает, что доставляет какие-то неприятности собеседнику – он дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении. Если он вял и молчалив, то всё равно доволен собой – все должны ценить, что он многое прощает. Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции</p>
7	«Вата»	<p>Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: «Вата» не выполняет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает ее</p>	<p>Постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного. Не считает нужным вовремя сказать о таких обстоятельствах.</p> <p>Прояснить с ним отношения основательно довольно трудно, потому что он во всем соглашается. При таком разговоре можно почувствовать себя неуютно, когда приходится упрекать вроде бы доброжелательного и сговорчивого человека. Тем не менее надо вспомнить несколько его поступков и показать ему, что слова слишком далеки от дел</p>

1	2	3	4
8	«Обвинитель»	<p>Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников, правительства...</p> <p>Критикует увлеченно, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать. Если вы попытаетесь прервать бесконечную обвинительную речь, скорее всего, агрессии не будет. Будет легкое раздражение: либо вызванное вашей, конечно же, неумелой попыткой обвинять лучше, чем он, либо «вашей близорукостью» и тщетной попыткой оправдать кого-либо</p>	<p>«Обвинителем» движет страстное желание выговориться и быть услышанным. Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает.</p> <p>Обычно после одного – двух часов неумолимого раскрытия истины «обвинителю» становится легче и тогда его можно перебивать, переводить разговор в другое русло. Только не вздумайте хоть малым намеком дать понять, что он в чем-то не прав или вам показалось, что он высказал не все доводы. Он повторит еще два или три раза. Тогда следующей передышки в речи вы будете ждать не менее трех часов</p>

**Стратегии поведения в конфликте**

Таблица 9 – Стратегии поведения в конфликте

Стратегия	Характеристика
1	2
<p>Конфронтация – соперничество</p>	<p>Конфронтация или соперничество – стиль, предусматривающий усилия по навязыванию предпочитаемого решения другой стороне. По своей направленности ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Используя подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. Этот стиль представляется наиболее продуктивным, когда вторая сторона, по всей видимости, легко идет на уступки. Оказывать давление на оппонента с крепкими нервами, имеющего крепкую и твердую поддержку, или на того, кто уже пошел на всевозможные уступки, – смысла нет. Более того, мало смысла осуществлять нажим на оппонента, продемонстрировавшего, что кроме обсуждающихся альтернатив у него имеется другая, лучшая альтернатива за пределами переговоров</p>
<p>Избегание – уклонение</p>	<p>Человек придерживающийся этого стиля стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (это бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.</p>

1	2
Избегание – уклонение (продолж.)	<p>Уклонение как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля уйти от конфликта.</p> <p>Уклонение бывает оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Этот стиль обычно используют реалисты по натуре. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызов, обострять столкновение, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем</p>
Приспособление – сглаживание	<p>Приспособление как стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль поведения предполагает в большей степени учитывать интересы оппонентов и не избегать совместных с ними действий. Этот стиль основывается на тезисах: Не стоит раскачивать лодку. Давайте жить дружно.</p> <p>«Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются.</p>

1	2
Приспособление – сглаживание (продолж.)	<p>Рано или поздно оставленная без внимания проблема, накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.</p> <p>Приспособление применимо при любом типе конфликтов. Но этот стиль поведения наиболее подходит к конфликтам организационного характера, в частности по иерархической вертикали: нижестоящий – вышестоящий, подчиненный – начальник и т. д.</p>
Компромисс	<p>Компромисс означает расположенность участника конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. Стиль компромисса предпочтителен тем, что обычно преграждает путь к недоброжелательности, позволяет, хотя и отчасти, удовлетворить притязания каждой из вовлеченных в конфликт сторон.</p> <p>Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешить конфликт. Но через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми» решениями. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталось нерешенной породившая его проблема</p>

1	2
Сотрудничество	<p>Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. В отличие от конфронтации сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. Это возможно при своевременной и точной диагностике проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.</p> <p>Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них, в ходе переговоров, взаимоприемлемого решения</p>

### Тренинговые упражнения

#### *Упражнение 1. «Достойный ответ»*

Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников (табл. 10).

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

Обсуждение: Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

Таблица 10 – Возможные негативные высказывания участников тренинга

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь
Ты никогда никому не помогаешь
Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы
Ты совсем не умеешь красиво одеваться
Почему ты на всех смотришь волком?
С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений
Ты как не от мира сего
У тебя такой страшный взгляд
С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно все забудешь
У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы
Посмотри, на кого ты похожа!
Ты слишком много болтаешь ерунды
Что ты вечно на всех кричишь?
У тебя полностью отсутствует чувство юмора
Ты слишком плохо воспитана

### ***Упражнение 2. «Быстроногий олень и звенящая струна»***

Еще одна процедура для анализа своих субличностей или стилей поведения в конфликте может принять форму «игры в индейцев». Она может проводиться в продолжение предыдущего упражнения (но лучше не сразу после него, а через некоторое время, например, на следующий день в качестве разминки) или как отдельная аналитическая работа. Условие использования этого упражнения — довольно мощный креативный потенциал участников группы и высокий уровень их вербального интеллекта.

Работа проводится в индивидуальном режиме.

Потребуются дополнительные материалы:

- вырезанные из плотного картона перья (длина пера около 20 см, не менее пяти перьев на одного участника);
- широкая плотная нескользкая тесьма (примерно 0,5 м на человека);
- цветные карандаши или фломастеры (несколько комплектов, чтобы у участников была возможность выбора);
- записи индийской музыки;
- фотоаппарат.

Участникам предлагается подумать над тем, какие роли они обычно играют в межличностных конфликтах, и обозначить эти роли двумя – тремя словами по аналогии с именами, которые носили индейцы (Усмиряющий Шторма, Мирная Голубка, Разгорающийся Огонь и т. д.). Если человек во всех выпадающих на его долю конфликтных ситуациях ведет себя примерно одинаково, он может выбрать себе только одно имя, если же в разных обстоятельствах и с разными людьми стиль его поведения варьируется, имен может быть несколько.

Каждое из имен пишется на обратной стороне пера, а лицевую сторону пера участники имеют возможность раскрасить по своему желанию.

Обдумывание ипостасей и подготовка перьев для усиления эффекта может проводиться с аудио сопровождением: тренер может включить записи индийских песен или стилизованную инструментальную музыку.

После того как этот этап завершен, участники могут примерить на себя эти перья: тесьма плотно завязывается на головах участников, и перья фиксируются под ней. Если позволяют условия, можно провести короткую фотосессию.

В ходе обсуждения участники делятся впечатлениями от работы: сложно ли было анализировать свою линию

(или линии) поведения в конфликте; много их или мало и почему; что предшествует выбору той или иной линии поведения.

### ***Упражнение 3. «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...».

Если эта игра проводится в середине тренинга, она может предоставить тренеру и дополнительную социометрическую информацию. В конце тренинговой работы основная задача ее использования — создать позитивный эмоциональный настрой и напомнить участникам группы о событиях и впечатлениях, которые они «собрали» за эти дни.

Игру лучше не ограничивать по времени; важно, чтобы у каждого участника была возможность объединиться со всеми, с кем он хочет, и по всем 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 так да-

лее. 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 лучшего 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 возможности прокомментировать признак объединения.

#### ***Упражнение 4. «Четыре квадрата»***

Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

1	2
3	4

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например: *находчивый, надежный*. А можно описать их несколькими словами, например: *умею по-настоящему дружить, всегда довожу начатое дело до конца*.

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваших качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, тренер предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, тренер предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4 и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!»

Теперь наоборот: закройте ладонью квадраты 1 и 2 и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение может касаться того, какие качества было сложно анализировать и переформулировать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может пригодиться этот навык.

Тренер может предложить участникам проанализировать по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противнику» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтного развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента.

### ***Упражнение 5. Игра-тренинг***

I. Цели игры: показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта; ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него; научить их методам стрессоустойчивости.

II. Участники игры.

1. Чиновник (Ч).

2. Начальник чиновника (Н).
3. Представитель общественности (ПО).
4. Проситель (П).
5. Представитель местной мафии (М).
6. Жена чиновника (Ж).
7. Совесть чиновника (С).
8. Группа экспертов (Э).

В игре могут принять участие от 7–8 до 30 и более человек.

### III. Установка.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника Н интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;

б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;

в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой, и с ним происходит следующее:

а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;

б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети – без отца; жена – без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

#### IV. Порядок проведения игры.

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

V. Предостережение (для руководителя игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»; сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

## Приложение Ж

### **Психологический тренинг в профилактике и разрешении конфликтов**

Тренинг — это модель жизненной ситуации (в частности конфликта), в рамках которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации конфликта, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться «поражения». Также в процессе тренинга человек может сравнить себя с окружающими и скорректировать свое поведение в ситуации конфликта в будущем.

Разнообразные программы тренинга призваны научить участников образовательного процесса справляться с трудностями в ситуациях культурного и профессионального многообразия, помочь им эффективно общаться, жить, учиться и работать в поликультурной среде, минимизировать конфликты, преодолевать личностные и профессиональные риски.

В случае педагогических конфликтов разрабатываются специальные тренинги, содержание которых концентрируется на разных видах конфликтов: ученик – ученик, учитель – ученик и т. д.

Цели любой программы конфликт-тренинга специфичны, но предполагают формирование, развитие или совершенствование конфликтологической компетентности его участников. В области знания тренинг помогает человеку понять, как стереотипы и предубеждения влияют на их

поведение в конфликте. В области эмоций тренинг направлен на коррекцию коммуникативных установок, а также на овладение способами эффективного управления эмоциональными реакциями, например, тревогой, страхом или гневом. В поведенческом аспекте тренинг, как правило, проводится для того, чтобы помочь развить навыки, необходимые для эффективного личного или профессионального взаимодействия.

Анализ представленного в научной литературе опыта разработки и проведения конфликт-тренингов показал, что наиболее часто в качестве целей выступают либо профилактика конфликтов (формирования конфликтологической компетенции, формирования навыков мирного разрешения конфликтов и т. д.), либо разрешение существующих межличностных или внутриличностных конфликтов.

На современном этапе в тренингах по профилактике конфликтов используются формы работы, характерные для различных психологических направлений: когнитивно-поведенческого, психодрамы, гештальт-терапии и т. д. По содержанию данные тренинги можно отнести к коммуникационным тренингам или тренингам общения в качестве основы опыта в которых выступают разного рода моделируемые конфликтные ситуации или общая модель конфликта. Например, М. А. Есипов предлагает в образовательных целях и для лучшего понимания студентами-первокурсниками объективных и субъективных элементов конфликтной ситуации в качестве основных дидактических единиц (тем) конфликт-тренинга выбрать следующие:

1. Классификация конфликтов и причины их возникновения.
2. Межличностный конфликт и его особенности.
3. Объективные факторы возникновения конфликтов.

4. Социально-психологические причины конфликтов.
5. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
6. Стратегии (стили) поведения в конфликтной ситуации [3].

Иной подход к изменению представлений о конфликте у педагогов предлагает В. В. Сноу [11]. Содержание предложенного ею тренинга позволяет предоставить участникам тренинга (педагогическому коллективу начальной школы) возможность прожить и прочувствовать опыт конфликтных отношений, осмыслить их и переосмыслить стереотипы поведения, понять причины возникновения конфликтов [Сноу]. При этом автор выделяет два блока работы: Конфликты и их профилактика, Рефлексия как способ профилактики конфликтов.

Вторая возможность использования тренинга как психологической формы работы с участниками конфликтов предполагает проведение тренингов с целью разрешения существующих в организации реальных противоречий между сотрудниками. В этом случае речь идет о тренинге командообразования или групповой сплоченности [4]. О. Л. Васянина в качестве отдельного вида конфликт-тренингов выделяет те из них, которые направлены на создание организационно-психологических условий для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и/или снятие напряженности конфликтного противостояния в коллективе [2].

Первоочередным для разрешения противоречий в образовательном или учебном коллективе является постановка общей, объединяющей группу цели, для этого необходимо разрешение конфликтов, существующих между отдельными членами группы. Достижение симпатий между ними не является обязательным, однако необходимо стремиться к устранению деструктивных конфликтов.

Следующей обязательной стадией при построении эффективной команды является создание отрегулированной системы взаимоотношений между членами группы. При отсутствии разработанных коммуникативных связей развитие системы не представляется возможным.

Усилия психолога в тренинге командообразования направлены на признание каждого члена группы как личности и достижение высокой степени самосознания как всей группы, так и отдельно взятого ее члена.

Для команды характерна политика внимания к индивидуальным потребностям каждого участника группы, удовлетворения этих потребностей на персональном уровне при организации взаимодействия внутри команды. Лишь командный тип организации позволяет недопускать ситуации, при которой персонально определенные амбиции каждого члена группы нивелируются и не принимаются группой к реализации. При появлении у группы таких ценностей, как самоконтроль, самооценка, самореализация, высокий уровень самоорганизации действий всех членов группы, самосохранение, саморазвитие, активно функционирующая группа становится полноценной командой.

Конструирование команды — процесс трудоемкий и креативный. Руководитель школы или классный руководитель не всегда имеют необходимые умения и навыки, необходимые для конструирования команды. По этой причине ответственными в рамках командообразующей деятельности, как правило, выступают психологи.

Большинство эффективных компаний в сфере бизнеса уделяет огромное внимание процессам командообразования. В работе с вновь сформированным классом этому вопросу тоже уделяется внимание. Но вот при работе с клас-

сом, в котором учащиеся конфликтуют между собой, тренинги командообразования используются редко.

Команда является коллективом людей, которых объединяют как общая, единая для всех цель, так и общие задачи. Необходимое условие функционирования команды включает в себя как способность решать задачи, ради которых она и была создана, так и умение строить эффективные коммуникативные связи (взаимодоверие, взаимопонимание, умение слушать и слышать друг друга и т. д.). Конечный итог деятельности команды значительно превышает суммированный результат деятельности всех ее членов по отдельности. Данное качество команды называется «синергия».

Тренинг, целью которого является разрешение возникших противоречий, выработка умений совместной работы, принятия совместных решений, построение командной стратегии в рамках действий в критических условиях, отработка методов разрешения конфликтных ситуаций, зарождение и развитие у членов команды уверенности в собственной ценности для команды — это первый вид тренинга командообразования. Он в итоге приводит к образованию уверенной в своих силах и сплоченной команды.

Вторая разновидность тренингов направлена непосредственно на сплочение (психологическое, эмоциональное) людей, связанных деятельностью в единой структуре (организации, департаменте). В представлении большинства людей команда – совокупность людей, тесно связанных между собой. Но именно с этой целью, с целью достижения сплоченности членов коллектива проводятся тренинги командообразования для всей организации. В данной ситуации необходимо формулирование общей цели, которая в доступной, понятной и четко выраженной форме будет воспринята и усвоена всеми участниками коллектива.

Тренинг создания команды должен провести участников через все стадии группового развития, с последовательной передачей контроля над процессом от тренера к участникам, и на выходе команда должна самостоятельно уметь управлять теми процессами, которые в ней происходят, и с которыми она уже столкнулась на тренинге.

Тренинги приносят действительную пользу, преследуя в качестве цели воссоединение коллектива, его единение, восстановление параметров высокой работоспособности, укрепление командного духа и имиджа организации. Механизм протекания тренинга таков, что в начале всегда искусственно создается тестовая стрессовая ситуация, которая ставит перед всеми работниками задачи, требующие нестандартного подхода. Благодаря этому осуществляется развитие полномочий, увеличение перспектив для каждой личности и команды в целом.

Ранее проводимые тренинги из категории веревочных курсов относятся к разряду корпоративных мероприятий, сплавивших коллектив. Такая форма так называемого тимбилдинга (англ. *teambuilding*), несомненно, может существовать, однако приводит не к усилению характеристик коллектива как команды, а лишь к эмоциональной гармонии сотрудников.

Современные условия привели к смене подходов к групповому сплочению. На современном этапе развития общества стрессы сопровождают деятельность каждого члена команды. Если ранее конфликтные ситуации могли создаваться искусственно за счет субъективной направленности отдельных участников группы, то сейчас конфликтность в организации повышается ввиду воздействия социально-политической обстановки. В кризисных и посткризисных условиях, как правило, изменяются условия дея-

тельности коллектива, меняются цели и стратегия организации, класса. Коллектив часто испытывает дефицит информации и переживает условия неопределенности. Здесь первоочередной задачей является реорганизация команды, соответствующая изменившимся внешним и внутренним условиям. Реорганизация команды, как и образование новой команды способна предотвратить, снизить или разрешить возникающие в коллективе конфликты.

Процесс командообразования должен быть динамическим и следовать за изменениями в организации. Только в таком случае он способен предотвратить назревающие и погасить существующие конфликты, ведь сотрудники, объединенные единой целью, мотивированные и ценимые как личности, в рамках команды не имеют причин для конфликта. Современные тренинги на сплочение могут включать в себя проведение медиации, переговоров и других технологий разрешения реальных конфликтов между членами коллектива.

### ***Практикум по конфликт-тренингу***

В данном пособии представлена авторская модель конфликт-тренинга и сборник упражнений для нее. Представленные материалы позволяют создавать собственные программы конфликт-тренингов, адаптируя их под конкретные условия: возраст и мотивация участников, уровень конфликтности, продолжительность тренинга и т.д.

#### ***1. Модель конфликт-тренинга***

*Концепция человека в тренинге.* В данном тренинге участники рассматриваются как субъекты действия. Они сами формулируют те приемы воздействия, которые в наибольшей степени адекватны их индивидуальным особенностям. Подобный подход вносит необходимый элемент

субъективной причастности, собственной ответственности за происходящее.

*Общие принципы воздействия на участников в группе.* В соответствии с принятой концепцией человека способы тренингового воздействия подразумевают субъект-субъектное взаимодействие.

*Уровень изменений.* В ходе разработки модели тренинга выяснилось, что возможны 2 уровня изменений:

- уровень знаний, умений и навыков;
- личностный уровень (формирование собственной позиции в отношении разрешения конфликта).

Естественно, второй уровень не отрицает, а даже наоборот, требует наличие первого. Но вместе с тем программа, рассчитанная на первый уровень, будет существенно отличаться от программы, рассчитанной на второй уровень изменений.

*Методологические и методические способы реализации модели.* В основу структуры конфликт-тренинга легли теоретические представления о данном феномене в психологии, которые можно представить в виде схемы, изображенной на рисунке 1.



Рис. 1. Структура конфликта

**Цель** конфликт-тренинга можно определить как создание условий для формирования конфликтологической компетентности участников (школьников, студентов или учителей). Фактически данный тренинг позволит участникам приобрести навыки диагностики особенностей поведения людей в конфликте, а также позволит сформировать необходимые знания, умения и навыки мирного разрешения конфликтов.

В качестве **задач** тренинга выдвигались:

- формирование мотивации к саморазвитию конфликтологической компетентности;
- формирование диагностических умений в конфликте;
- развитие коммуникативных навыков;
- формирование навыков мирного разрешения конфликтов.

Согласно задачам в модели конфликт-тренинга представлены 4 этапа:

*Подготовительный этап* — подбор группы.

Представленная модель тренинга является практикумом к теоретическому курсу педагогической конфликтологии. Он практически ориентирован и не предполагает существенных теоретических блоков. В нем принимают добровольное участие реальные учебные группы.

**1 этап** создания работоспособности — начало истории группы.

Цели: прояснение и создание персонального смысла изучения конфликтологии; создание такого уровня состояния каждого человека и группы как целого, который позволяет продвигаться вперед в содержательном плане.

Задачи:

1. Знакомство.
2. Выяснение наличия опыта участия в тренингах.
3. Выяснение и коррекция (при необходимости) ожиданий участников тренинга.
4. Решение организационных моментов.
5. Создание условий для обеспечения работоспособности (выработка правил).
6. Диагностика стратегий поведения в конфликте.

**II ориентировочный этап** — участники получают возможность на личном опыте столкнуться с различными элементами конфликта.

Цель — погружение и ориентирование в проблеме конфликта и его разрешения.

Задачи:

1. Активация конфликтного взаимодействия в игровом опыте.
2. Рефлексия невербальных маркеров конфликта.
3. Диагностика поведения в конфликте.
4. Формирование навыков опознания и анализа отдельных элементов структуры конфликтов.

На этом этапе участники ориентируются в том, что им предстоит дальше: предлагаются ситуации и упражнения, которые позволяют в игровом опыте познакомиться с основными элементами структуры педагогического конфликта. На этом этапе знакомство с конфликтом происходит на «мягком» — игровом опыте, далее на других этапах, будет происходить постепенное углубление (по спиральному, восходящему принципу) в собственный опыт конфликтного взаимодействия.

**III этап изменений** — участники получают возможность посмотреть на собственное поведение в конфликте со

стороны, осознать конструктивные и деструктивные функции конфликта. Фактически на данном этапе происходит освоение базовых навыков разрешения конфликтов, выработка качеств, необходимых для эффективного разрешения конфликтов.

Цель — формирование умений и навыков разрешения конфликта.

Задачи:

1. Развитие коммуникативных навыков эффективного разрешения конфликтов.

2. Формирование умений ведения переговоров.

3. Формирование умений проведения медиации.

***IV закрепляющий этап*** — участники подводят итоги, характеризуют те изменения, которые с ними произошли, сравнивают их со своими ожиданиями — определяют эффективность тренинга.

Цель — определение личностной значимости полученных знаний, умений, навыков.

Задачи:

1. Сравнение спрогнозированных в начале тренинга изменений и конкретных изменений, произошедших с участниками за время тренинга

2. Определение эффективности тренинга.

## ***2. Содержание конфликт-тренинга***

*Условия проведения тренинга.* При формировании группы необходимо учитывать уровень знакомства с теорией педагогической конфликтологии. С этой целью желательно комплектовать отдельные группы для студентов старших курсов, учителей, школьников и родителей. Теоретический материал и практические задания необходимо подбирать с учетом специфики интересов слушателей. Это повысит

учебную мотивацию каждого участника. Представленная ниже программа конфликт-тренинга создавалась для студентов старших курсов (3–4) педагогического университета, у которых проходит теоретический курс «Педагогическая конфликтология» в объеме 5 лекций и 8 семинарских занятий. Однако, стоит учитывать, что на практике формирование смешанных групп, в работе которых принимают участие опытные, и начинающие специалисты определенного профиля, в некоторых случаях оказывается даже более эффективным.

Кроме того, для более успешной работы рекомендуется выполнять следующие условия:

1. Занятия должны проводиться в группах численностью от 10 до 20 человек, при оптимальном количестве участников от 12 до 16.

2. Желательно, чтобы занятия проводили одновременно два тренера-ведущих.

3. Желательно обеспечить всех участников раздаточным материалом.

4. Занятия проводятся в кругу. Стулья должны быть удобными, а их число должно соответствовать количеству участников.

5. Для проведения подвижных игр и упражнений необходимо свободное пространство.

6. Для проведения некоторых упражнений (арт-приемы) необходим большой стол.

*Программа конфликт-тренинга.* Тренинг рассчитан на 28–30 часов и состоит из 3-х встреч, цель которых — формирование конфликтологической компетентности участников. Материалы программы могут быть использованы как для проведения единого тренинга, так и для построения те-

матических семинаров и практических занятий для подготовки и/или переподготовки педагогов.

В тренинге используется множество различных методических приемов, как общеизвестных, так и авторских практических упражнений. Каждый тренер выбирает те игры, которые в большей степени отражают запросы аудитории и способствуют выполнению конкретных задач.

В таблице 11 представлен примерный план конфликт-тренинга.

Упражнения в тренинге подобраны в соответствии с групповой динамикой и предполагают постепенное погружение в тему конфликта, начиная с обсуждения общих представлений о конфликте и заканчивая анализом собственной позиции и стратегии поведения в конфликте. Особенностью тренинга является проведение обсуждения опыта, полученного участниками, после выполнения каждого содержательного упражнения.

Таблица 11 – План конфликт-тренинга

Этап	№ упр.	Упражнение	Цель	Время, мин
День I. Ориентировочный этап	1	Представление ведущих и участников тренинга, выработка правил тренинга	Знакомство, создание психологических условий для обмена опытом и групповой динамики	30
	2	Работа в малых группах: Что для меня конфликт? Как я себя чувствую в конфликте?	Определение содержания основных элементов структуры конфликта, сплочение группы	30
	3	Прояснение ожиданий от тренинга	Определение индивидуального запроса на работу, формирование мотивации	25

Продолжение табл. 11

Этап	№ упр.	Упражнение	Цель	Время, мин
День I. Ориентировочный этап (продолж.)		<b>Перерыв</b>	<b>Отдых</b>	<b>15</b>
	4	Упражнение «Внутренняя позиция»	Самодиагностика, развитие позитивного мышления	40
	5	Вертушка «Содействие позитивному настрою с помощью похвалы»	Выработка навыка позитивного мышления и изменения отношения	30
	6	Ролевая игра «Изучающий, изучаемый, наблюдатель»	Комплексное выявление невербальных, эмоциональных и когнитивных элементов конфликта	50
	7	Подведение итогов	Выделение наиболее значимых выводов дня	30
День II. Этап изменений	1	Обсуждение актуального состояния и открытий вчерашнего дня	Актуализация работы, восстановление значимых моментов прошлого дня	20
	2	Психогимнастическое упражнение «Импульсы»!	Активация участников группы (повышение внимания)	10
	3	Дискуссия «Способы разрешения конфликта»	Формирование знаний о способах разрешения конфликтов	20
		<b>Перерыв</b>	<b>Отдых</b>	<b>10</b>
	4	Анализ кейсов «Защитные механизмы в конфликте»	Формирование навыков диагностики стратегий разрешения конфликтов	210
		<b>Перерыв</b>	<b>Отдых</b>	<b>45</b>
5	Психогимнастическое упражнение «Кошка – собака»	Активация участников группы (повышение внимания)	10	

Окончание табл. 11

Этап	№ упр.	Упражнение	Цель	Время, мин
День II. Этап изменений	6	Упражнение-дискуссия «Эмоциональная арифметика»	Расширение поля представления об эмоциях человека	40
	7	Ролевая игра «Переговоры»	Формирование навыков ведения переговоров	120
	8	Подведение итогов в виде обратной связи	Выделение наиболее значимых выводов дня	45
День III.	1	Обсуждение актуального состояния и открытий вчерашнего дня	Актуализация работы, восстановление значимых моментов прошлого дня	20
	2	Психогимнастическое упражнение «Печатная машинка»	Активация участников группы (повышение внимания), сплочение	10
	3	Ролевая игра «Медиация»	Формирование навыков ведения медиации	120
		<b>Перерыв</b>	<b>Отдых</b>	<b>10</b>
	4	Ролевая игра «Четыре вида общения»	Формирование навыка диагностики позиций участников конфликта, определение деструктивных сторон конфликта	30
		<b>Перерыв</b>		<b>45</b>
	5	Упражнение «Только одно слово»	Формирование навыка определения косвенных сообщений оппонента	45
	6	Подведение итогов через сравнение текущего состояния с ожиданиями	Определение субъективных результатов работы на тренинге	30

### 3. Описание упражнений для конфликт-тренинга

Используемые в рамках конфликт-тренинга упражнения можно разделить на несколько групп, исходя из разных оснований. Например, по форме проведения могут быть выделены: психогимнастические игры, дискуссии-обсуждения, ролевые игры, анализ кейсов, психологические упражнения и т. д. Используемые приемы могут быть разделены по целям: сплочение группы, эмоциональная разрядка, формирование навыков, формирование представлений и т. д.

Примеры упражнений, относящихся к разным группам, представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Виды упражнений в конфликт-тренинге

Цель	Форма				
	психогимнастика	дискуссия	ролевая игра	психологические упражнения	кейс-метод
сплочение, эмоциональная разрядка	«Печатная машинка», «Импульс»	Эмоциональная арифметика		Работа в малых группах: ответы на вопросы: Что для меня конфликт? Как я себя чувствую в конфликте?	
формирование навыков	Кошка – собака	Способы разрешения конфликта	«Переговоры» «Медиа-ция»	Вертушка «Содействие позитивному настрою с помощью похвалы»	«Защитные механизмы в конфликте»
формирование представлений	Кошка – собака	Способы разрешения конфликта	«Четыре вида общения»	Упражнение «Только одно слово»	«Защитные механизмы в конфликте»

Далее представлено краткое описание упражнений, которые можно использовать в конфликт-тренинге.

### ***Психогимнастические упражнения***

*«Печатная машинка».* Упражнение для тренировки концентрации внимания, формирования командного взаимодействия (сплоченности). Время: 20 мин.

Задание: участникам тренинга нужно «напечатать» фразу, задаваемую тренером.

Тренер произносит слово или фразу, его необходимо «напечатать». Группа олицетворяет пишущую машинку. Каждый может назвать только одну букву. После того как один человек называет буквы, все вместе хлопают в ладоши, отбивая ритм печатной машинки. Если возникает пауза больше двух секунд, или если букву называют два человека одновременно, или если не все хлопают в ладоши, то слово/фразу нужно начинать «печатать» сначала. Правильно напечатанным считается слово, которое участники «отхлопали», не нарушая очередности букв и не перебивая друг друга.

Вопросы для обратной связи: Как вы справились с заданием? В чем заключалась сложность для вас?

*«Импульс».* Упражнение для тренировки концентрации внимания, формирования командного взаимодействия (сплоченности). Время: 20 мин.

Поскольку игра очень проста, она идеально подходит для использования на начальных этапах работы с группой, способствует развитию у участников самостоятельности в достижении цели. Для проведения этой игры необходим секундомер.

Задание:

1. Группа встает в круг, взявшись за руки. Выбирается ведущий, который начнет игру.

2. В начале игры ведущий посылает «импульс»: он пожимает руку своему правому либо левому соседу, который

передает импульс дальше по кругу, пока сигнал не возвращается к ведущему.

3. После нескольких попыток группа приступает к выполнению задания. Опытным путем группа должна определить наименьшее время, за которое она сможет передавать импульс по кругу. Вы можете помочь игрокам, измеряя секундомером время передачи импульса.

4. Теперь импульс передается в другом направлении (если это направление по часовой стрелке, то оно обычно вызывает некоторые сложности). Предоставьте игрокам возможность поэкспериментировать и выбрать подходящий темп, измеряя время по секундомеру.

Более сложный вариант игры предполагает его выполнение с закрытыми глазами. Не забывайте о том, что ведущие должны меняться. На последнем этапе задача еще более усложняется: теперь импульс пересылается сразу по двум направлениям: влево и вправо. Теоретически оба импульса должны встретиться на равном расстоянии от ведущего и вернуться обратно к нему. Дайте группе время поупражняться, если один или оба импульса были «потеряны».

Вопросы для обратной связи: Какие чувства у вас возникли? В чем заключалась сложность задания для вас?

*«Кошка – собака».* Упражнение для тренировки и концентрации внимания, настраивания аудитории на усвоение нового материала.

Требуемый реквизит: два цветных фломастера.

Задание:

1. Расположите игроков на стульях, расставленных по кругу.

2. Займите место в кругу, с Вас начнется игра. Вы держите в руках 2 фломастера — желтый и красный. Желтый будет символизировать кошку, красный — собаку.

3. Начните игру, передав соседу справа желтый маркер и произнеся фразу: «Вот тебе кошка!». 1-й участник, получивший маркер, переспрашивает Вас: «Кошку?» Ваш ответ: «Кошку!» Далее фломастер получает 2-й участник с комментарием от 1-го: «Вот тебе кошка!» 2-й уточняет у 1-го: «Кошку?» 1-й в свою очередь уточняет у Вас: «Кошку?» Вы подтверждаете: «Кошку!» 1-й подтверждает 2-му: «Кошку!» Игра продолжается. 2-й отдает 3-му: «Вот тебе кошка!» 3-й переспрашивает у 2-го, 2-й у 1-го, 1-й у Вас.

4. После того, как Вы отдали желтый фломастер соседу справа, передайте красный — соседу слева со словами «Вот тебе собака!». То есть по кругу параллельно друг другу идут два разноцветных фломастера.

5. Упражнение заканчивается, когда одно из «животных» пройдя круг возвращается к Вам.

Обсуждение: участники делятся своими эмоциями, рассказывают, что помогало и что мешало в ходе игры.

Контекст: упражнение призвано показать, что бывает, если через нас одновременно проходят два и более информационных потока. Участники наверняка будут сбиваться и прерываться. Акцентируйте внимание аудитории на реальной жизни: как непросто грамотно и точно передать ситуацию, когда есть ограничение по времени, когда через нас проходит множество информационных потоков, которые не сравнимы по сложности с информацией в данном задании. Безусловно, тренеру также важно поддержать атмосферу веселости и, возможно, снять напряжение перед следующим тренинговым блоком.

### ***Психологические упражнения***

«*Внутренняя позиция*». Это упражнение направлено на рефлекссию двух видов внутренних позиций, возникающих у

каждого участника конфликта: позиция по отношению к себе и позиция по отношению к другому. Время: 40 мин.

Важное значение имеет взаимосвязь между ними: чем больше человек принимает себя самого, тем легче ему позитивно относится к другим. И наоборот.

Задание: участники тренинга разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Они закрывают глаза и концентрируются в течение одной минуты (время сообщает ведущий тренинга) на негативных сторонах своего оппонента. Потом открывают глаза и в тишине смотрят в течение 30 с на своего партнера, отмечая, что они чувствуют. Затем все повторяется, но теперь нужно концентрироваться на позитивных сторонах партнера.

Обсуждение: участники обсуждают, поменялось или нет восприятие партнера и если поменялось, то как.

Второй вариант упражнения предполагает, что участник сам выбирает, на каких сторонах партнера он концентрируется. Задача — угадать на каких именно по невербальным реакциям.

*«Содействие позитивному настрою с помощью похвалы».* Упражнение направлено на выработку навыка позитивного мышления. Время: 30 мин.

Задание:

1. Упражнение проводится в формате вертушки: участники тренинга встают в круг и рассчитываются на первый-второй. Первые номера остаются на месте, а вторые делают шаг внутрь круга и поворачиваются лицом к тем, кто остался во внешнем круге. В результате образуются пары в которых выполняется первый раунд упражнения. Затем вторые номера делают шаг вправо, и оказываются в паре с другим участником тренинга, выполняя второй раунд упражнения и т. д.

2. Задача участников тренинга — каждый раз по очереди делать комплимент тому, кто оказался перед ними, и отмечать свою эмоциональную реакцию.

Обсуждение: участникам предлагается обсудить, что для них легче делать комплименты или получать их; как полученный опыт можно применить в ситуации конфликта.

«Эмоциональная арифметика». Упражнение направлено на расширение поля представлений об эмоциях человека.

Стимульный материал: карточки или плакат (слайд, можно написать на доске) с формулами:

Гнев + Предвкушение = ЗАПАЛ

Предвкушение + Радость = ОПТИМИЗМ

Отвращение + Гнев = НЕГОДОВАНИЕ

Страх + Удивление = СМЯТЕНИЕ

Радость + Доверие = ЛЮБОВЬ

Печаль + Отвращение = ПРЕЗРЕНИЕ

Удивление + Печаль = ДОСАДА

Доверие + Страх = ПОКОРНОСТЬ

Гнев + Радость = ТРИУМФ

Предвкушение + Доверие = НАДЕЖДА

Отвращение + Предвкушение = ЦИНИЗМ

Страх + Печаль = ОТЧАЯНИЕ

Радость + Страх = РИСК

Печаль + Гнев = ЗАВИСТЬ

Удивление + Отвращение = ШОК

Доверие + Удивление = ЛЮБОПЫТСТВО

Гнев + Доверие = ДОМИНИРОВАНИЕ

Предвкушение + Страх = ТРЕВОГА

Отвращение + Радость = НЕЗДОРОВАЯ ТЯГА

Страх + Отвращение = ВИНА

Удивление + Гнев = ВОЗМУЩЕНИЕ

Доверие + Печаль = СОЧУВСТВИЕ

Радость + Удивление = ВОСТОРГ  
Печаль + Предвкушение = ПЕССИМИЗМ  
Эмоциональный ноль = ПОКОЙ

*Задание:*

Участникам тренинга предлагается воспринимать формулы не как *истинный* и *непреложный* Словарь эмоциональных проявлений, а как тренажер для развития эмоциональной компетентности. Для этого надо:

1. Внимательно просмотреть на таблицу. Дописать в нее недостающие, на взгляд участников тренинга, варианты или исправить предложенные. (Например, почему «Доверие + Грусть = Сочувствие»? Я бы сказал, скорее «Сентиментальность» или «Ностальгия».) Подумать, чем именно отличается новый вариант от предложенного? Почему вы считаете, что он больше сюда подходит? Почему автору таблицы более подходящим показалось другое слово, из каких соображений он поставил его туда, какое значение он вкладывал?

2. Обсудить эти формулы в малых группах по 4–5 человек. Участников тренинга может удивить, что те названия, которые им кажутся подходящими, вызывают возражения и недоумение у других людей или что кто-то настойчиво станет предлагать слова, которые, по его мнению, явно не подходят. Возможно, они понимают эти слова по-разному. В этом случае необходимо обсудить и попытаться выяснить, в чем конкретно заключается разница.

3. Далее необходимо вспомнить любую эмоцию, которой нет в формулах и подумать, в какую ячейку ее лучше вставить. Чем эта эмоция отличается от всех прочих? Интенсивностью? Объектом, на который направлена? Чем-то еще?

Процесс выполнения упражнения позволяет лучше разобраться в эмоциональном мире, а значит, не только лучше понять чужие эмоции, но и почувствовать собственные.

Обсуждение: участникам предлагается поделиться тем, что им дало данное упражнение, с какими трудностями они столкнулись при его выполнении.

«Только одно слово». Упражнение направлено на формирование навыка определять скрытые послания (сообщения). Время: 45 мин.

Стимульный материал: карточки с примерами диалогов.

Мама: Итак, завтра снова контрольная, да? Дочь: Я тебе уже говорила об этом! Мама: Надеюсь, на этот раз ты напишешь ее хорошо. Дочь: Это уж как получится.
---

*Задание:*

1. Участникам предлагается каждое предложение заменить одним словом, отражающим смысл послания партнера по общению.

Например:

Мама: Контрольная? Дочь: Контрольная. Мама: Завтра? Дочь: Да! Дочь: Боюсь. Мама: Почему? Дочь: Плохо. Мама: хм...
--

Задание можно выполнить сначала индивидуально, а потом в подгруппах по 4–5 человек, чтобы выбрать наиболее удачные варианты.

2. В подгруппах предлагается самим сформулировать диалог участников образовательного процесса в качестве задания для другой подгруппы.

Обсуждение: Участникам исследования предлагается обсудить, всегда ли легко удавалось определить главную мысль послания, что помогало в выполнении этого задания.

### ***Кейс-метод***

Тема использования механизмов психологической защиты личности в ситуации конфликтов остается одной из самых сложных и вместе с тем интересных. Поэтому мы разработали авторские кейсы, представленные видеотреугольниками из кинофильмов. Эпизоды были подобраны с учетом того, что они должны демонстрировать применение той или иной стратегии психологической защиты (один или несколько защитных механизмов), ее причины и результат (по крайней мере ближний).

Так при подготовке конфликт-тренинга были отобраны и проанализированы экспертами 35 фрагментов, из которых пять использовались в качестве демонстрационного материала (для показа структуры экспертной оценки – анализа наблюдаемых проявлений), а десять – как тренировочный материал.

Таким образом, были подготовлены видеотреугольники и их экспертная оценка. В качестве примера учебных эпизодов были взяты фрагменты из кинофильмов «Служебный роман», «Сирота казанская», «Ирония судьбы, или С легким паром!» и «Холостяк». Для того чтобы проиллюстрировать этот этап работы, далее будут приведены несколько приме-

ров подробного анализа фрагментов из кинофильма «Служебный роман».

### *Эпизод 1*

Новосельцев в отсутствие Людмилы Прокофьевны заходит в ее кабинет, садится в ее кресло, осваивается и, входя в роль своего начальника, использует компенсацию, объединенную с идентификацией и фантазированием.

Компенсация — этот защитный механизм проявляется в попытках найти подходящую замену своему недостатку, с помощью присвоения себе свойств, достоинств, ценностей и поведенческих характеристик другой личности. Чаще это происходит в ситуациях необходимости избежать конфликта с этой личностью и повысить чувство самодостаточности. Частью личности эти заимствованные ценности, мысли, установки не становятся, т. к. применяются без анализа и реструктурирования. Компенсацию можно рассматривать как одну из форм защиты от комплекса неполноценности. При идентификации происходит отождествление себя с более сильной личностью, в частности, имитируя агрессивную или недружелюбную манеру поведения в зависимости от ассоциируемых с этим человеком чувств страха или любви. В данном случае у Новосельцева идет амбигуэтная борьба чувства страха и чувства нарастающей симпатии. Маркерами (эмоциональными и поведенческими) используемой идентификации можно считать: жест (Новосельцев поправляет прическу на манер Людмилы Прокофьевны, заправляя за уши спускающиеся на лицо волосы), тон голоса, высокомерную манеру поведения.

Фантазирование в форме проигрывания роли позволяет Новосельцеву получить некоторое временное удовлетворение в мечтах о решении реальных жизненных проблем: получении должности начальника отдела, содержания своей неполной семьи и получения большего морального удовлетворения от работы. Новосельцев во время фантазирования

хорошо себя чувствует, вербализация снижает психоэмоциональное напряжение.

Маркерами эмоционального состояния здесь являются: довольный вид, расправленные плечи, громкий и уверенный голос (в отличие от неуверенной ссутуленной позы, когда он топчется перед дверью в кабинет, озираясь, шаркая ногами — начало эпизода).

### *Эпизод 2*

Конец рабочего дня. Людмила Прокофьевна на ходу объясняет Новосельцеву в ответ на проявленный к ней интерес и, как ей кажется, жалость, что у нее все хорошо в жизни — пример проявления рационализации.

Трудный для признания скрытый мотив (усталость от одиночества) маскируется правдоподобными объяснениями, что личная жизнь — не самое важное для нее, что успехи в работе, похвала министра и уважение подчиненных дают ей больше.

От лжи рационализация отличается тем, что личность не осознает истинный мотив. Рационализация — это ложь себе. Интеллектуализация от рационализации отличается тем, что не искажает факты, ситуации или мотивы, а переводит их в абстрактный план и отделяет от чувственных переживаний. При интеллектуализации вместо непосредственного переадресования имеют место рассуждения, размышления.

В данном же фрагменте четко выделяются маркеры эмоционального состояния Людмилы Прокофьевны: ускорение темпа речи, прерывающийся голос, видимое напряжение, сдерживаемые слезы, размахивание портфелем.

### *Эпизод 3*

Самохвалов, гневно высказывая секретарю в приемной свое недовольство тем, что его кабинет занят, на самом деле использует замещение как механизм психологической защиты для снижения тревоги по поводу компрометирующих его отношений с Ольгой.

Маркерами эмоционального состояния Самохвалова служат: крик, размахивание руками.

В данном случае Юрий Григорьевич переадресовывает другому объекту — более безопасному (секретарю) — свой аффект, адресованный Оле, которая компрометирует его письмами и домогательствами. Аффект попадает в менее конфликтную мишень, что позволяет на него отреагировать. Интересно, что в данном фрагменте замещение используется в паре с вытеснением, поскольку Самохвалов тут же забывает о письме, послужившем истинным толчком к недовольству и гневу.

### ***Ролевые игры***

В ходе конфликт-тренинга рекомендуется активное использование ролевых игр для формирования навыков разрешения конфликтов.

### *Переговоры*

Для проведения данной ролевой игры все участники делятся на две команды. Каждой команде дается листок с описанием позиции их стороны конфликта. Далее команды разводятся в разные комнаты, чтобы обсудить собственные переговорные позиции: потребности и интересы, начальное предложение и финальное предложение на переговорах.

После подготовительного этапа, каждая группа выбирает одного представителя, который будет играть роль, обо-

значенную в задании. Остальные участники могут помогать ему во время проигрывания ситуации переговоров.

Все собираются в одной комнате и проводят переговоры.

Обсуждение: участникам предлагается оценить результаты переговоров, определить, что способствовало, а что препятствовало достижению мирного соглашения.

Пример ситуации для игры

#### Позиция мамы

Валентина Петровна воспитывает сына 7-ми лет одна. У него установлено нарушение речи и задержка в развитии моторики. Она считает, что нарушения вполне поддаются коррекции и последние два года ребенок посещал логопеда. Мама хочет, чтобы ребенок учился в школе, которая находится рядом с домом, т. к. возить его в специальную школу для нее проблематично. Однако в находящейся поблизости школе нет коррекционных классов. Валентина Петровна решила отдать ребенка в школу по месту жительства в обычный класс. Она подала заявление в школу и встретила сопротивление. Проявленная с ее стороны настойчивость не нашла понимания, и администрация школы предложила ей подойти для переговоров.

#### Позиция администрации школы

Заведующая Маргарита Васильевна узнала, что на зачисление в первый класс подали заявление на ребенка, который имеет нарушения в развитии. В школе нет коррекционного логопедического класса, а прогноз ПМПК неблагоприятный (мальчику рекомендовано обучение по специальной программе). Школа не может обеспечить необходимые для обучения ребенка условия, поэтому Маргарита Васильевна пригласила маму на переговоры.

## *Медиация*

Участники тренинга выбирают трех человек, которые будут выполнять роли конфликтующих сторон и медиатора. Далее задается конфликтная ситуация и участники проводят в игровой форме медиацию.

Обсуждение: участникам предлагается оценить результаты медиации, определить, что способствовало, а что препятствовало достижению мирного соглашения.

### Пример ситуации для игры

#### Позиция мамы

Мама ученицы начальных классов Анна Андреевна считает, что ее дочка Зиночка заслуживает по математике оценку четыре, а не три. Со своими жалобами она не видит смысла обращаться к учителю, а незамедлительно спешит к завучу. Она считает, что учитель предвзято относится к ее дочери. На уроках отвлекает ее от выполнения заданий, из-за чего девочка просто не успевает их выполнить полностью. Дома девочка все решает хорошо, а за классные работы у нее стоят тройки и двойки.

#### Позиция учителя

Учитель 2 «А» класса Мария Ивановна узнала от завуча, что мама ее ученицы Анна Андреевна предполагает предвзятое отношение к своей дочери со стороны классного руководителя. Она считает, что девочке систематически занижают оценки по математике из-за чего ее четвертная оценка 3, а не 4, как того по мнению мамы заслуживает Зина. Учитель полагает данное обращение к завучу неправильным и не видит смысла предоставлять разъяснения, т. к. ко всем ученикам относится одинаково и никому не снижает оценок. На какую оценку дети выполнили задание, такую им и ставит.

### *Библиографический список*

1. **Буйло, Е. В.** Тренинг как метод развития коммуникативной компетентности / Е. В. Буйло, И. В. Иванова. – Текст: непосредственный // Среднее профессиональное образование. – 2014. – № 12. – С. 12–17.

2. **Васянина, О. Л.** Тренинг как условие конструктивно-го разрешения конфликта в учебно-воспитательном процессе военного ВУЗа / О. Л. Васянина. – Текст: непосредственный // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук. – 2018. – Т. 12. – № 4. – С. 67–85.

3. **Есипов, М. А.** Изменение представлений студентов-первокурсников о конфликте с помощью обучающего психологического тренинга / М. А. Есипов. – Текст: непосредственный // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2019. – Т. 8. – № 4 (29). – С. 295–298.

4. **Жабин, А. П.** Командообразование как способ деконфликтизации в трудовом коллективе / А. П. Жабин, Н. А. Филиппов. – Текст: непосредственный // Науковедение: интернет-журнал. – 2015. – Т. 7. – № 5 (30). – С. 43.

5. **Зизикова, С. И.** Тренинг позитивного общения как средство построения конструктивного взаимодействия в юношеском возрасте / С. И. Зизикова, И. Л. Матасова, М. А. Шаталина. – Текст: непосредственный // Ученые записки университета им. П. Ф. Лесгафта. – 2020. – № 10 (188). – С. 487–492.

6. **Науменко, М. В.** Тренинг как форма работы по коррекции стратегий поведения в конфликте сотрудников организаций дополнительного образования / М. В. Науменко. – Текст: непосредственный // Ученые записки университета им. П. Ф. Лесгафта. – 2017. – № 9 (151). – С. 278–281.

7. **Ореховская, Н. А.** Тренинг как форма обучения в высшей школе / Н. А. Ореховская. – Текст: непосредственный // Казанский педагогический журнал. – 2015. – № 6. – С. 62–69.

8. **Почекаева, И. С.** Подготовка старшеклассников к осуществлению медиаторской деятельности при разрешении конфликтов в системе «ученик – ученик» / И. С. Почекаева, Т. А. Бартель. – Текст: непосредственный // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания иностранных языков. – 2017. – № 13. – С. 222–228.

9. **Почекаева, И. С.** Подготовка студентов педагогического вуза к конструктивному разрешению конфликтов в системе «учитель – ученик» / И. С. Почекаева, Ю. Н. Собянина. – Текст: непосредственный // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания иностранных языков. – 2016. – № 12. – С. 232–237.

10. **Сиврикова, Н. В.** Применение кейс-метода для обучения основам определения механизмов психологической защиты личности в конфликтной ситуации / Н. В. Сиврикова. – Текст: непосредственный // Психологическое благополучие современного человека: мат-лы Международной заочной научно-практической конференции (20 марта 2019 г.). – Екатеринбург: УрГПУ, 2019. – С. 493–500.

11. **Сноу, В. В.** Программа рефлексивного тренинга «Нет конфликтности» / В. В. Сноу. – Текст: непосредственный // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2020. – № 11-9 (67). – С. 60–66.

## Приложение 3

### Словарь конфликтологических терминов

**Агрессия** — индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Антипатия** — устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Арбитр** — третья сторона в конфликте.

**Аутокоммуникация** — естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

**Аффилиация** — самоприсоединение к группе.

**Внутренняя установка** — субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внушение** — это процесс влияния на психическую сферу индивида, связанный с сужением сознания, уменьшением критичности, а также с уменьшением понимания каких-либо логических оценок.

**Восприятие** — это субъективный образ предмета, явления или процесса, непосредственно воздействующего на анализатор или систему анализаторов.

**Границы конфликта** — внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Динамика конфликта** — движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

**Завершение конфликта** — устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

**Институализация конфликта** — установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Инцидент** — это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

**Источники конфликтов** — стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях.

**Коммуникация** — информационное взаимодействие субъектов, которое характеризуется следующими признаками: суверенитетом участников взаимодействия; суверенитетом их ценностных ориентаций, интересов, представлений о предмете взаимодействия и отношения к нему; технологической обеспеченностью равноправного информационного обмена; технологической обеспеченностью равного уровня информационной полноты о ситуации и предмете взаимодействия.

**Компромисс** — стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конфликт** — отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противобор-

ством на основе противоположно направленных мотивов и суждений.

**Конфликтная ситуация** — это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

**Конфликтогены** — слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конформизм** — приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

**Лидер** — член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Медиатор** — профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Объект конфликта** — это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.

**Парадигма** — традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяженность во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

**Позиция** — то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** — третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Предмет конфликта** — то, из-за чего возник конфликт.

**Предупреждение конфликта** — деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме для того, чтобы предотвратить конфликт.

**Прогнозирование конфликта** — вид аналитической деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин, вероятности возникновения и развития конфликта.

**Проекция** — осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Разрешение конфликта** — вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта.

**Регрессия** — реакция на ситуации, требующие ответственного поведения, «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** — вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта.

**Ригидность** — отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Роль** — нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Соперничество** — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником.

**Сотрудничество** — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Статус** — реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Структура конфликта** — совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Толерантность** — терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям.

**Трансакция** — единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Управление конфликтом** — целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** — готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Уступка** — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Участники конфликта** — это субъекты, непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

**Уход** — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

*Учебное издание*

**Соколова Надежда Анатольевна  
Сиврикова Надежда Валерьевна**

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

ISBN 978-5-907790-46-9

Работа рекомендована РИС ЮУрГГПУ  
Протокол № 29, п. 37, от 2023 г.

Издательство ЮУрГГПУ  
454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69

Редактор О. В. Боярская  
Технический редактор Т. Н. Никитенко

Подписано в печать 01.11.2023 г. Тираж 100 экз.  
Формат 60×84/16/ Объем 4,4 уч.-изд. л. (8,1 усл. п. л.)  
Заказ

Отпечатано с готового оригинал-макета в типографии ЮУрГГПУ  
454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69