

*Предгорненское районное местное отделение  
Общероссийского общественного благотворительного фонда  
«Нет алкоголизму и наркомании»*



# *Проектирование эффективной психологической службы*

*РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ  
(материалы для проведения тренинга)*



**Ставрополь, 2019**

*Практическое пособие (рабочая тетрадь) «Проектирование эффективной психологической службы» подготовлено в рамках социального значимого проекта «Региональный ресурсный центр реализации общественной инициативы «Содействие+».*

**Автор-составитель:** Е.Ю.Барабаш, кандидат психологических наук, ведущий психолог психологического центра «Твой психолог».

Проект реализуется при поддержке Министерства образования Ставропольского края.

При реализации проекта используются средства гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 19 февраля 2018 г. № 32-рп «Об обеспечении в 2018 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества, реализующих социально значимые проекты и проекты в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина».

Распространяется бесплатно



© ПРМО ООБФ «Российский благотворительный фонд  
«Нет алкоголизму и наркомании»

© Барабаш Е.Ю.

# Коммуникация

Связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой природе

## Особенности

1. наличие **отношений** между двумя индивидами (активными субъектами);
2. единая или схожая **система** кодификации и декодификации;
3. возможность взаимного **влияния** партнеров друг на друга посредством системы взглядов;
4. возможность возникновения коммуникативных **барьеров.**

## Содержание информации

Задача не только обмена информацией, но и добиться адекватного понимания ее партнерами.

## Коммуникативные барьеры –

психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами

## Средства распространения

1. фильтр доверия – недоверия
2. средства, способствующие принятию информации и ослабляющие фильтр ( музыкальное, пространственное, цветовое сопровождение речи)

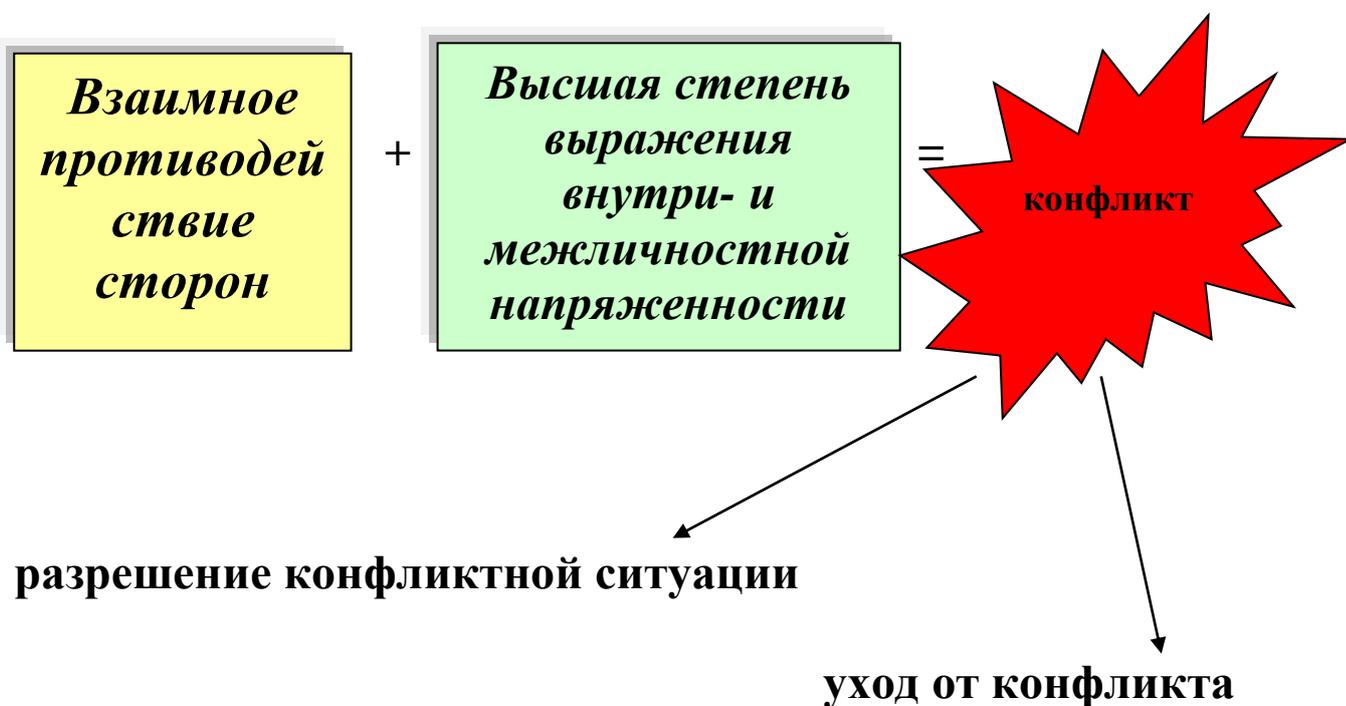
## Тип информации

## Психология конфликта

Основатели учения о конфликтах в обществе – Гераклит, Сократ и Платон

### *Конфликт –*

особое взаимодействие между людьми, которое характеризуется **возникновением и столкновением противоречий** в их отношениях



### *Последствия конфликта:*

1. ухудшение взаимоотношений
2. потеря взаимопонимания и доверия
3. понижение социально-психологического климата в группе (в обществе)
4. сильное чувство неудовлетворенности (обиды)
5. эмоциональный стресс

# Причины конфликтов:

1)



2)

**Несоответствие социальных ролей**

3)

**Групповая дискриминация (свои – чужие)**

4)

**Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению**

## Функции конфликта

### Позитивные

- разрядка напряженности между сторонами;
- получение дополнительной информации и новых связей;
- сплочение и структурирование организации;
- стимул к изменениям и развитию;
- снятие синдрома покорности;
- диагностика общих интересов, выявление противников

### Негативные

- большие эмоциональные и материальные затраты на его разрешение;
- исключение из коллектива членов, групп; ухудшение социально-психологического климата; снижение производительности труда;
- уменьшение степени сотрудничества до полного прекращения;
- неадекватное восприятие своей или чужой группы (представление как о врагах);
- утверждение духа конфронтации (борьба и победа важнее, чем решение)

## Классификация конфликтов

### 1) по способу разрешения

Антагонистические – разрушение структур, отказ от своей цели

Компромиссные – несколько вариантов решения

### 2) от природы возникновения

Социальные

Организационные

Эмоциональные (личностные)

### 3) от направления воздействия

вертикальные

горизонтальные

### 4) от преобладания последствий для участников конфликта

конструктивные

деструктивные

### 5) от степени выраженности

открытые

скрытые

потенциальные

### 6) от количества участников конфликтов

внутриличностные

межгрупповые

межличностные

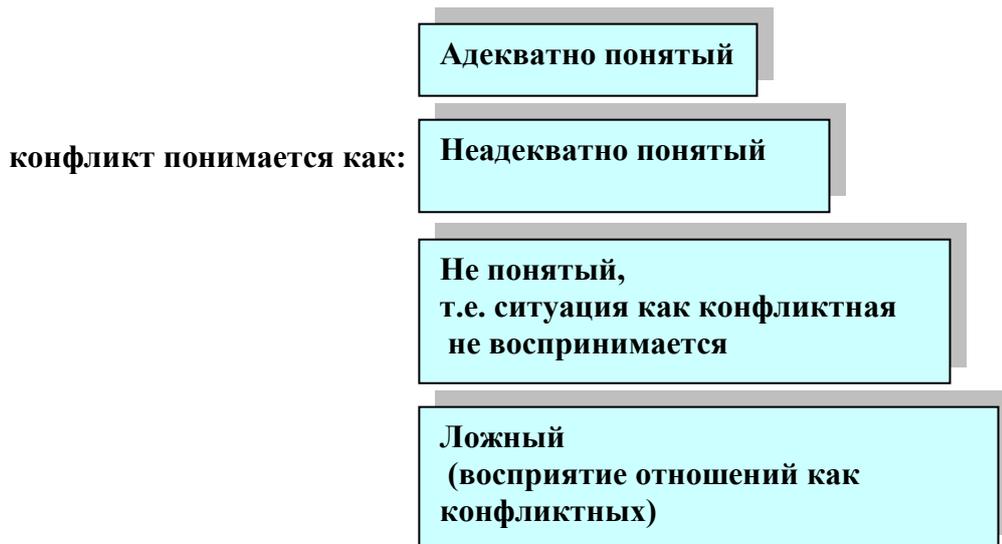
Между личностью и группой

## Структура конфликта



### Стадии развития конфликта:

- 1) стадия потенциального конфликта – возникновение объективной конфликтной ситуации
- 2) осознание объективной конфликтной ситуации, осознание противоречий – объективных, мнимых



### 3) конфликтные действия

поведение направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений.

Деструктивный конфликт – стремление участников унижить друг друга;

Конструктивный – поиск возможных путей выхода из конфликта



Цепная реакция приводит к эскалации и превращает конфликт в затяжное столкновение

Но конфликтные действия могут полностью разъяснить истинное положение дел, прояснить интересы и причины противоречий, возможные последствия.

#### 4) Разрешение конфликта

Изменение объективной ситуации, трансформация образов этой конфликтной ситуации.

Разрешение: частичное, полное

#### Поведение в условиях конфликта

Взаимодействие человека с окружающей средой в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности

**Виды поведения** в условиях конфликта:

- 1) формальное – соответствующее правилам, предписаниям;
- 2) неформальное (приятельское)
- 3) антиформальное – противоречащее правилам;
- 4) внеформальное (творческое)

#### Содержание конфликтного поведения:



#### Стратегии решения конфликтной ситуации (К Томас):

1) **соперничество** (противодействие) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям; максимальный учет своих интересов в случае, когда надо быстро разрешить проблему в свою пользу (Конкурсы, соревнования).

**Недостаток:** проигрыш одной стороны, высокий уровень напряжения, возможный разрыв взаимоотношений

2) **сотрудничество** – участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

3) **избегание** – отсутствие стремления к кооперации и к достижению собственных целей. Полезно в случаях, когда нет времени или возможности разрешить конфликт немедленно.

**Недостаток:** конфликт не разрешается.

4) **приспособление** – уступчивость, принесение в жертву собственных интересов ради другого, сохранение отношений с оппонентом. **Недостаток** – отказ от удовлетворения своих интересов и потребностей. Применяется, когда у индивида имеется мало шансов на победу или когда ситуация незначима для индивида и важно сохранить отношения.

5) **компромисс** – частное достижение целей партнеров ради условного равенства требует гораздо меньше времени и меньше усилий на решение вопроса, в целом устраивающего стороны конфликта. **Недостаток** – остаточная неудовлетворенность сторон, пожертвовавших частью своих интересов

**Завершение конфликта –**  
окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник

**Пути завершения конфликта:**

- 1) урегулирование - полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе;
- 2) прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон;
- 3) ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон;
- 4) трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в новую конфликтную ситуацию;
- 5) постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения;
- 6) механическое уничтожение конфликта;

**Разрешение конфликта-**

совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.

Конфликт можно разрешить на любой стадии, но он может остаться неразрешенным, а также остаться на стадии конфликтной ситуации.

## Этапы разрешения конфликта:





## ШКОЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ, ИХ ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ

Школьные конфликты очень разнообразны и почти не поддаются классификации. Очень трудно найти критерии, по которым их можно было бы объединить в определенные однородные группы. Школьный конфликт почти всегда индивидуален, так как мы имеем дело с еще неустоявшейся психикой ребенка, и поэтому невозможно предугадать, в каком направлении развернется течение конфликта.

Школьные конфликты можно разделить на две большие группы: учебные и воспитательные. Одни возникают на образовательной базе, другие - на основе воспитания. Их можно подразделить на индивидуальные конфликты типа: "ученик-ученик", "ученик-учитель", "ученик-группа", "учитель-группа", "группа-группа".

1. Прежде всего в конфликте необходимо выделять субъекты конфликта (участников).

2. Вторым неизменным элементом является объект, вызывающий данную конфликтную ситуацию. Определить его в каждом конкретном случае крайне не просто. Чтобы люди могли вступить в конфликт, они обязательно должны действовать.

3. Для того, чтобы конфликт произошел, нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение целей. Такие действия Ф.М.Бородкин и Н.М.Коряк в книге "Внимание, конфликт" называют инцидентом.

Следовательно, конфликт - это конфликтная ситуация плюс инцидент.

Следует отличать открытый конфликт от скрытого. Скрытый «чадит» очень долго и его действия плохо отражаются на коллективе. Его можно «затушить», но не ликвидировать.

Открытый - это вспышка, освещающая все пороки.

Иногда конфликт не проявляется внешне, а тянется очень долго, придавая поведению всей группы особый стиль. Такая затянувшаяся конфликтная ситуация обязательно разразится конфликтом.

Там, где нарушения и конфликты являются массовыми, стали нормой, психолог бессилен. Здесь лечить надо не психологией, а режимом и дисциплиной. "Школа без дисциплины, что мельница без воды" - отмечал великий чешский педагог Я.А.Коменский.



Конкретных советов по выходу из конфликтных ситуаций дать почти невозможно, так как конфликт всегда индивидуален.

Конфликт нельзя ликвидировать по мановению волшебной палочки. Тем более конфликт детский, так как он основан в основном на эмоциях, которые в детском возрасте у детей очень сильны: они вытесняют голос рассудка.

Следует отметить, что эмоции связаны со сферой подсознания и не всегда подчиняются голосу "разума и доводов". Он просто "не переваривает другого". Не может его спокойно переносить, видеть его достижения, слушать его доводы, иногда и разумные. Эмоции дают установку на определенный тип отношения, и с этим трудно справиться. Пожалуй, доказывая оппоненту, что его соперник - достойный человек, что он обладает большими достоинствами, хороший педагог или ученик, что ему трудно как и тебе, что он переживает по поводу случившегося. Иногда будет внешнее согласие при внутреннем: "Ничего, переживет и не только это еще переживет".



Понимание, что другой страдает, в данном случае вызывает не чувство сострадания к нему, а чувство удовлетворения.

После разговора с конфликтующими обычно на некоторое время происходит примирение. Но это примирение ложное: просто была открыта эмоциональная отдушина, люди выговорились, сняли энергетический заряд.

Но, если объект конфликта не ликвидирован, он неизбежно вспыхнет снова.

Не следует путать конфликты с обычным отклонением в дисциплине учащихся - нарушением дисциплины.

При снятии конфликта, тоже рекомендуется такой прием как признание одной стороной своей неправоты. Такой прием называется ослаблением конфликта путем взаимных уступок.

Так как на добровольных началах это происходит очень редко, то данный процесс должен проходить по инициативе администрации. Если разговор был в присутствии педагогов, надо сказать, что конфликт несет большой вред в области успеваемости, создает нервную остановку и его надо ликвидировать. Затем слово предоставляется каждой стороне.

Если примирение невозможно, необходимо устранение одной из сторон. Это может быть исключение из школы, перевод в другую школу или класс.



### **Алгоритм разрешения конфликта.**

1. Выслушать всех участников конфликта или представителей группы.
2. Ни одному участнику конфликта не давать оценки, не поддакивать, не записывать.
3. Не делать выводов о сути конфликта на основании информации только одного участника, не доверять никому на слово, не доверять эмоциям и проявлениям чувств.
4. Вести разговор только о сущности конфликта.
5. Постараться выявить суть, мотивы конфликта. Возможно инсценировать конфликт в группе.



### **Школьные конфликты: причины возникновения.**

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. И потому даже самая последовательная политика гуманизации на предприятиях и в учреждениях и лучшие методы управления не защитят от необходимости жить в условиях конфликтов.

Слово "конфликт"-латинского корня и в буквальном переводе означает "столкновение".

В основе любого конфликта лежит противоречие, которое ведет обычно либо к конструктивным (например, к усилению групповой динамики, развитию коллектива), либо к деструктивным (например, к развалу коллектива) последствиям.

(Таким образом, конфликты в самом общем виде могут квалифицироваться как конструктивные - с позитивным знаком и деструктивные- с негативным знаком). Некоторые авторы, в частности У. Крейдлер, подразделяют конфликты на функциональные (ведущие к оптимизации внутригрупповых отношений, более

глубокому взаимопониманию людей) и дисфункциональные (имеющие следствием ухудшение, ожесточение внутригрупповых отношений).

В книге Чарльза Ликсона «Конфликт. Семь шагов к миру» читаем: «Конфликт - это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания. Конфликт отличается от огорчения тем, что в конфликтной ситуации всегда есть по крайней мере два пути, два варианта поведения; причем или один из них, или оба могут

#### Стратегии решения

Возможных решений несколько. Одно заключается в том, чтобы найти источник конфликта и по возможности ликвидировать его. Например, разъединить конфликтующих людей, исключив даже их общение.

Другое решение исходит из следующей точки зрения: у людей всегда различаются цели, потребности, воззрения, поэтому конфликтов избежать нельзя. Разрешению конфликта способствует учет различий и индивидуальных особенностей каждого человека.

Третий вариант решения заключается в том, что конфликты в организации иногда нужно поощрять. Поощряя определенный конфликт, вы создаете условия для поиска новых идей и их реализации. Тому, кто решит придерживаться этой позиции, придется устраивать в своей организации соревнования, конкурсы - те виды взаимодействия, в которых точки зрения людей хоть и сталкиваются, но выделяют при этом положительную энергию.

Подчеркнем: каждый вариант решения имеет право на существование. В любой ситуации главное - определить причины конфликта и возможные последствия его преодоления тем или иным образом.

Попробуем поэтому разобраться в причинах. К конфликтам обычно приводят:

- 1) противоречия между интересами, ценностями, целями, мотивами, социальными ролями людей, групп, человека и группы;
- 2) противоборство между официальными и неформальными лидерами; формальными и неформальными микрогруппами; между их членами, имеющими разный статус;
- 3) устойчивое доминирование негативных эмоций как фоновых характеристик взаимодействия и общения.

Конфликт может возникать на любом уровне.

Внутриличностные конфликты могут быть не менее разрушительными, чем межличностные. Но и внутриличностный конфликт может дать положительный эффект, если послужит основой, толчком к новой конструктивной идее.

Предотвратить или преодолеть конфликт помогает знание его возможных источников.

Откуда же конфликты берут свое начало? Прежде всего, из недооценки индивидуальных различий - особенностей темперамента, восприятия, убеждений работников. Из ошибок в общении - неумения слушать, правильно задавать вопросы. Из различий в культурном и социальном статусах. И, наконец, из структуры самой организации - например, из особенностей ее финансирования: с

одной стороны, школа вынуждена жестко экономить, а с другой крайне нуждается в деньгах для обеспечения качественной работы.

Умение выйти из конфликтной ситуации предполагает также применение подходящей стратегии разрешения конфликта.

Начнем со **стратегии избегания**. Вы видите конфликт, но не хотите вступать в конфронтацию. В результате стороны продолжают конфликтовать, и каждая старается добиться своей цели. Эта стратегия может быть использована в том случае, когда овчинка не стоит выделки, то есть конфликт примитивен, и есть более важные вещи, требующие серьезного внимания; возможные отрицательные последствия превышают положительные; конфликтующие стороны не готовы к переговорам: им надо сначала остыть, а уж потом разбираться; требуется собрать информацию для принятия решения; кто-то другой может разрешить конфликт лучше вас; видимый конфликт - лишь симптом более сложной и глубоко запятой проблемы.

Стратегия вторая - **приспособление к конфликту**. Когда одна из конфликтующих сторон приспособляется к целям и интересам другой, может действительно установиться штиль. Однако существует опасность, что у подавляемой стороны полностью исчезнет инициативность и творческое отношение к делу.

Применяя такую стратегию, надо учитывать, что соревнование или публичное сравнение коллег могут положить начало конфликту. Кроме того, есть люди, которым свойственно стремление к соперничеству. Обычный для них способ поведения «подогревать» отношения, соревнуясь в умении отстаивать свои позиции. Для таких людей конфликт - источник жизненных сил, в то время как для остальных это часто - разрушительная сила. Таким образом, данная стратегия чревата конфронтацией. Для подростков характерно желание испытать свои силы в «борьбе» со взрослыми, зачастую не отвечающими его представлениям об идеальном человеке.

**Стратегия компромисса, или взаимных уступок**. Такой способ особенно подходит для ситуации номер три: завуч по мере возможности учитывает пожелания учителя, а учитель избегает категоричных требований, понимая, что в расписании трудно учесть пожелания каждого педагога.

Стратегия **взаимодействия** (сотрудничества) - лучший путь разрешения конфликта. Его можно было бы использовать во второй конфликтной ситуации. Совместное обсуждение проблем пятиклассников всеми ее участниками - учителем начальных классов, родителями, новым классным руководителем - позволило бы найти точки соприкосновения людей с разным видением ситуации, прояснило бы проблемы.

На различные трудные, огорчающие или стрессовые ситуации один и тот же человек реагирует по-разному. Тем не менее существуют и характерные, доминирующие стратегии его поведения в сложной обстановке. Доминирующие стратегии определяются тем, насколько часто вы ведете себя подобным образом в трудном положении.

**Конструктивный алгоритм**

В любой конфликтной ситуации необходимо прежде всего сориентироваться. Что это значит? Присмотреться, при слушаться и осмыслить происходящее. Определить подлинную проблему: в чем ее суть? Отказаться от установки «Победа любой ценой, только победа!». Продумать несколько возможных решений. Оценить их и выбрать лучшее. Помнить: лучший способ разрешения конфликта тот, когда выигрывают обе стороны.

#### **Этапы принятия конструктивного решения.**

Первый - прояснение конфликтной ситуации. Уточняем, в чем состоит проблема, а именно: чего добиваются стороны, та и другая; что нужно или важно для каждой. Используем технику активного слушания: обязательно озвучиваем пожелания каждой конфликтующей стороны, потребности или трудности каждого участника конфликта; задаем уточняющие вопросы; демонстрируем участие и понимание.

Второй этап - сбор предложений начинается с вопросов: как же быть? Как лучше поступить? Далее обязательно выслушиваем предложения участников и только затем предлагаем свое.

Третий этап - оценка предложений и выбор наиболее приемлемого. Открываем совместное обсуждение. Стороны уже знают позиции друг друга, и это способствует атмосфере взаимного уважения.

Четвертый - детализация решения. Принять решение - этого еще мало. Нужно проговорить все действия, необходимые для достижения желаемого результата.

Пятый этап - выполнение решения, проверка.

В особо сложных конфликтных ситуациях, грозящих серьезными последствиями и отдельным сотрудникам, и коллективу в целом, руководитель призван быть «спасательным кругом». Что может сделать он в ситуации, когда мнения и интересы поляризованы, противоречия обострены и каждая сторона чувствует только свое превосходство? Стимулируйте обратную связь, иницируйте неформальное общение. Вовлекайте каждого участника в обсуждение конфликта, но, выслушивая каждую из сторон, держитесь только фактов!

Преодолевайте «черно-белое» мышление участников. Обращайте внимание каждого на мнение противоположной стороны. Воспользуйтесь правом руководителя. Если в данный момент поляризация интересов слишком велика, поставьте временно точку: «Продолжим дискуссию позже».

В особо сложных ситуациях, когда на вас действуют сильные раздражители, попробуйте применить такую тактику: дайте себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайтесь сразу в бой - так вы рискуете выплеснуть наружу неадекватные реакции, о чем потом будете жалеть; изобразите на лице улыбку и подержите ее минуту - после этого вы почувствуете себя лучше; выслушав выпад в свою сторону, скажите про себя «это не про меня» и больше не возвращайтесь к инциденту, как будто его и не было; не принимайте слова оппонента слишком близко к сердцу, не думайте об их цели; уходя домой, оставляйте все проблемы за дверью кабинета.

Поставьте себя на место оппонента и подумайте, каковы его впечатления от общения с вами. Мысленно переиграйте беседу так, чтобы у него остались о вас приятные воспоминания; не говорите того, что будет неприятно оппоненту, думайте о последствиях ваших слов; представляйте чувства и мысли говорящего; обращайтесь внимание на движения лица и рук. Любой конфликт можно проанализировать по предлагаемому ниже алгоритму. Делая это, вы накопите опыт решения и сумеете спокойнее и точнее разбираться в конфликтных ситуациях.

#### **Алгоритм анализа конфликтной ситуации:**

1. Описание ситуации; ее участники.
2. Природа и суть ситуации.
3. Поведение одной стороны.
4. Поведение другой стороны.
5. Момент, позволявший предупредить перерастание проблемы в конфликт.
6. Что помешало этому (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность, другое).
7. Каким был выход из конфликта.
8. Какие приемы взаимодействия с конфликтующими я мог использовать; как я их использовал.
9. Анализ моего поведения в данной ситуации: правильно - ошибочно.
10. Варианты поведения после конфликта.
11. Что делать, чтобы избежать аналогичных конфликтов.

#### **Преодоление негативных эмоций**

Самое сложное в конфликте - преодолеть собственные спонтанные реакции и негативные эмоции. В состоянии конфликта люди совершают действия неконтролируемые (автоматические) и контролируемые. Контролируемые реакции зависят от вашего навыка поведения в конфликтах и могут быть самыми благоприятными для вас как с физической, так и с психологической точки зрения. Своим особым стилем поведения каждый человек наделен также и от природы. Этим стилем в значительной степени определяются автоматические реакции в конфликте.

Что касается механизма возникновения враждебности, агрессивного поведения, других негативных реакций, то у большинства людей он работает по одной схеме: каждому человеку свойственны как физиологические, так и социальные потребности. Если потребности не реализуются, мы испытываем неприятные чувства: боль, обиду, страх. Эти негативные эмоции могут породить гнев, агрессию и зачастую выплескиваются наружу в виде негативного поведения.

Как предупредить собственные нежелательные реакции? Следите за собой, особенно в минуты стресса, когда вас легко вывести из равновесия. Отложите или вовсе отмените важные дела и переговоры. Позаботьтесь о себе: выпейте чаю; позвоните друзьям; примите теплую ванну или просто расслабьтесь, лежа на диване и слушая любимую спокойную музыку. Знайте пределы своего терпения и

вовремя «уходите» от чрезмерных раздражителей. Старайтесь быть искренним, говорите о своих чувствах. Умейте читать невербальные сигналы в процессе общения. Не реагируйте быстро! Подумайте, что стоит за этим! Будьте готовы принять отрицательные стороны человека, с которым вступаете во взаимодействие. Желательно помнить, что «мы не можем управлять ветром, но можем управлять парусами». Не решайте проблему за других. И, прежде всего - проясните ситуацию.

По данным психологов, агрессивное поведение подростков непосредственно связано с низкой самооценкой. Отрицательное отношение к самому себе приводит к тому, что дети и подростки испытывают чувство вины и стыда. Психологи считают, что связь между этими чувствами и агрессией зависит от степени неодобрения своего собственного «Я». Иными словами, чем чаще люди в процессе общения с другими испытывают чувство стыда, тем выше их склонность к гневу и агрессивному реагированию. При изучении особенностей лиц с агрессивным поведением выявились следующие: отсутствие необходимых социальных навыков, неумение выражать свои отрицательные эмоции в социально приемлемых формах, незрелость взглядов, неуверенность в себе.

Обычно школьники очень любят критиковать учителей и вообще все, что связано со школой. Это порождает большое количество разнообразных конфликтов.

Школьные драки, увы, случаются даже при самом благоприятном психологическом климате. Иногда дети или подростки в результате такого разрешения конфликта получают серьезные травмы. Всего этого можно избежать, если школьники будут получать правильное воспитание. Культурное поведение, по мнению психологов, следует тренировать так же, как решение арифметических задач или умение грамотно писать. Агрессивные дети обычно отвергаются сверстниками и испытывают чувство вынужденного одиночества и изоляции. Они объединяются с такими же детьми в группы, что усиливает агрессивные тенденции. Поэтому очень важно научить детей заводить и поддерживать дружеские отношения со своими сверстниками.

### **Проигрывание ситуаций.**

Цель - развитие сплоченности группы, умения разрешать конфликтные ситуации. Обсудите с детьми реально возникший конфликт или расскажите сами о какой-то ссоре и предложите им дать рекомендации, как «погасить» этот конфликт. Предложите игру «Ты поссорился. С другом и хочешь помириться». В ходе этой ролевой игры можно использовать следующие приемы: создание соответствующей обстановки (какие-то декорации, костюмы и др.); обмен ролями (дети во время игры могут меняться ролями, что дает возможность прочувствовать другую точку зрения); прием зеркала (дети как можно точнее стараются изобразить позу, мимику и типичные выражения изображаемого персонажа).

### **Сказка по кругу.**

Цель - развитие умения спокойно выслушивать собеседника. Дети выбирают основную тему для сказки и потом, сидя в кругу, по очереди сочиняют историю. Каждый говорит по две-три фразы и передает эстафету другому. В конце следует провести обсуждение. Понравилась ли сказка? Что вы чувствовали, говоря по кругу? Хотелось ли вам поправить другого «соавтора»? Как это сделать? Если дети затрудняются в выборе сюжета для рассказа, можно предложить им набор открыток или картинок. Все эти упражнения не сложны для реализации, не требуют больших финансовых затрат и просты в проведении. Их использование будет способствовать снижению агрессивных проявлений в вашей школе.

Благодаря существующим установкам на конфликт как отрицательное явление большинство людей считает, что они не могут ими управлять и стараются их избежать, когда это возможно. Но конфликт обогащает жизнь, если им правильно управлять.

Конфликт позволяет определить, что нужно для развития и усовершенствования всех сфер. Умение управлять конфликтом может стать решающим для выживания коллектива в целом.

**Любой ученик с любым темпераментом и характером** может попасть в ситуацию конфликта, и это не всегда плохо, даже полезно, ибо без них коллектив, (если конфликт, например, произошел там), остановился бы в своем развитии, утратил творческий поиск.

Конфликты по сути дела являются толчком, стимулом для развития. Избежать их нельзя, да и не всегда имеет смысл стремиться к этому. Задача состоит в том, чтобы не дать конфликтной ситуации перерасти в вечные коллизии, разделяющие коллектив и любую другую социальную общность, в которой находится индивид, на непримиримые группировки.

В нашем сознании со словом «конфликт» ассоциируются такие малоприятные вещи, как «ссора», «скандал», «спор», «конфронтация», «выяснение отношений» и т.д. Ссоры и скандалы, бесспорно связаны с конфликтами. Это формы и виды проявления конфликтных отношений. Это то, через что конфликтные отношения между людьми иногда (но далеко не всегда) проявляются. Ссора или скандал без конфликта не существует, они являются своеобразными показателями того, что конфликт есть. А вот конфликты без ссор и скандалов - запросто. Например, в тех случаях, когда человек желает сделать что-то, но это желание вступает в конфликт со страхом перед наказанием, конфликт есть, ссоры или скандала. И этот конфликт, как впрочем, и любой другой, рано или поздно должен каким-то образом разрешиться. Человек либо отказывается от своего желания, либо действует по принципу «Если нельзя, но очень хочется, значит можно», либо действует, не задумываясь о последствиях (побеждает желание). Здесь можно провести параллель с рассмотренной ранее, мотивационной сферой учащегося.

Современная психология определяет конфликт, как «острое столкновение противоположных позиций в процессе взаимодействия людей». Это наиболее общее определение из всех имеющихся. Абсолютно любой конфликт «подпадает» под это определение. Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Потребность в выражении своих мнений и идей особенно актуальна в старшем школьном возрасте. В возможности иметь и выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений и заключается позитивный смысл конфликта. Это, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер. Просто некоторые конфликты могут способствовать развитию взаимоотношений и принятию обоснованных решений, также конфликты называют функциональными.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными. Так, что **нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться ими правильно управлять. Для этого надо понимать их причины, уметь их анализировать.**

Внешние условия конфликта в жизни любого человека, в любом обществе возникают с неизбежной необходимостью.

Внутренние условия психологического конфликта сводятся к противоречию между различными мотивами и отношениями личности, например, долга и личных интересов, или к противоречию между возможностями и стремлениями личности. Точно также трудности и препятствия при удовлетворении мотивов вызывает конфликт лишь в том случае, если эти трудности порождают какие-либо новые противоположные мотивы.

**Первым признаком конфликта является наличие, существование противоположных позиций, что заставляет человека действовать: взгляды, точка зрения, цели, стремления, желание.**

Прежде всего, в том, что одинаковых конфликтов не существует, а значит не существует и универсального способа их разрешения.

Ведь как бы не отличались друг от друга, например, 2 березовых листа (цветом, величиной или формой, они остаются листьями березы, а не ольхи или дуба. Они отличаются от листы ольхи или дуба своими собственными, только им присущими признаками. Если мы знаем эти характерные отличительные признаки, то, после непродолжительной тренировки, мы без особого труда сможем отличить лист березы от листа дуба или ольхи. Точно также и конфликты.

Дело в том, что существует несколько видов конфликта, и каждого типа есть свои собственные устойчивые признаки и черты, характерные только для этого типа.

Существует 4 основных типа конфликтов:

- внутриличностный,
- межличностный,
- между личностью и группой, и

межгрупповой.

**Внутриличностный конфликт.** Этот тип конфликта не полностью соответствует данному нами определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы, внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.д. «Две души живут в моей груди...» ( писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным, в зависимости от того, как и какое решение принимает человек и принимает ли его вообще. Буриданов осел, например, так и не смог решить, из какого мешка поест, из того, который слева, или из того, который справа. Порой в жизни, не умея решать внутренние конфликты, мы уподобляемся Буриданову ослу.

**Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. Часто встречаются люди, которые из-за различия в характерах: взглядах, манере поведения просто не в состоянии ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего это( борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах особенно нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненными, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный бездельник, не имеющий или не желающий работать.

**Конфликт между личностью и группой.** Неформальные группы (организации) устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа расценивает как негативное, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа( конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжелы такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

**Межгрупповой конфликт.** Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководителем и исполнителями, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Все действия участников конфликта, даже на 1й взгляд кажутся непонятными, нелогичными или случайными, на самом деле вполне понятны, логичны, и далеко не случайны, если их рассматривать не самих по себе, а в рамках внутренней логики самого конфликта, как конкретные проявления его общего механизма.

С точки зрения анатомии конфликта, столкновение противоположных позиций может иметь 2 формы:

а) скрытое, неявное столкновение; и

б) открытое явное столкновение противоположных позиций. Практически любой конфликт ( и внутриличностный, и межличностный и групповой ( начинаются со скрытого столкновения противоположных позиций. В том случае, его не удастся погасить, через некоторое время скрытое столкновение переходит, перерастает в столкновение открытое. Каждый этот этап имеет свое название.

Первый этап (скрытое столкновение называется конфликтной ситуацией, второй этап (открытое столкновение называется инцидентом). В ходе конфликта инцидент не может произойти без предшествующей ему конфликтной ситуации. Причем, инцидент не может начаться, пока конфликтная ситуация не пройдет все необходимые стадии своего собственного развития и пока внутри конфликтной ситуации не созреют все необходимые предпосылки для начала инцидента. И, конечно, необходимо упомянуть то, что конфликт является управляемым только до тех пор, пока он находится на этапе конфликтной ситуации. На этапе инцидента конфликт почти совершенно неуправляем.

**И если мы хотим овладеть им, то первая наша задача( научиться обнаруживать конфликтную ситуацию до того, пока конфликт не перешел на уровень инцидента. А для этого необходимо знать с чего начинается конфликтная ситуация и как она развивается.**

Существует 3 разных стадии, этапа определяющие развитие отношений в конфликтной ситуации:

1. Определение, осознание участниками ситуации как конфликтной. Зачастую достаточно, чтобы осознание было совершенно одним из участников взаимодействия. Понимание, что назрела конфликтная ситуация, требует мобилизации имеющихся в распоряжении сил, чтобы либо добиться желаемой цели, если речь идет о человеке, выступающем как активное начало, либо обеспечить максимально возможную защиту, если речь идет о пассивном участнике взаимодействия. Необходимо подчеркнуть, что определение участником ситуации как конфликтной само по себе становится механизмом отсекающим все стратегии поведения, не соответствующие этому состоянию системы и «включающем» те альтернативы, которые могут нужным образом структурировать взаимодействие при данном состоянии.

2. Выбор стратегии, структурирующий ход взаимодействия в конфликтной ситуации. В этой фазе взаимодействия каждый из участников намечает определенную линию поведения, которая несколько позже оформляется как общая стратегия. Именно на этом этапе кто-то из участников может принять решение о выходе из системы отношений, и таким образом, конфликтная ситуация будет элиминирована за счет распада системы. Возможен и просто отказ от каких-то условий, их «снижения», чтобы избежать обострения, или наоборот, выбирается стратегия, направленная на получения максимума желаемого.

3. Выбор действий в рамках общей стратегии взаимодействия. Стратегия выбрана, есть негласные правила, направляющие взаимодействие по тому или иному руслу, на этой фазе начинается столкновение стратегий и тактик индивидуального поведения.

Восприятие ситуации как конфликтной сопровождается рядом эмоциональных переживаний: повышенная тревожность, переходящая в страх, желание сопротивляться, враждебные чувства, предубежденность и т.д. Эти переживания неизбежно влияют на поведение человека, что не остается незамеченным другим участником взаимодействия, и тот начинает тоже воспринимать ситуацию как конфликтную. Происходит обоюдный выбор поведения в коллективе.

**Причиной конфликта** могут стать только те события (действия, решения, обстоятельства), которые затрагивают интересы членов коллектива. А интересы членов коллектива (группы) выражаются в занимаемых членами группы психологических позициях. Так вот, какое-либо событие может стать предметом конфликта, т.е. породить конфликтную ситуацию, если в результате этого события некоторые члены группы будут поставлены перед необходимостью изменить свои психологические позиции на менее выгодное, т.е. если пострадают, будут прямо или косвенно ущемлены их интересы.

**Интересы** весьма разнообразны, однако их можно представить в виде 4 типов.

1. Производственные интересы (связаны с конкретной деятельностью человека);
2. Социальные интересы (связаны с тем, что каждый член группы занимает в ней определенную неформальную позицию);
3. Личностные интересы (связаны с представлением людей о жизни, о добре, зле, жизненных ценностях);
4. Финансовые интересы (связаны с возможностью материального обеспечения).

Причиной конфликта становятся действия или обстоятельства, которые привели к изменению интересов.

Одной из причин конфликта является взаимозависимость задач, т.к. возможность конфликтов существует везде, где один человек зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи.

Причинами также являются различия в целях и различия во взглядах и представлениях.

Конфликты часто связаны с неудовлетворительными коммуникациями (плохая коммуникация препятствует управлению конфликтом).

И еще одна важная причина конфликтов (различия в психологических особенностях (темперамент, характер, потребности, мотивы и т.п.).

Итак, зная признаки, причины и условия возникновения конфликта, мы можем смело перейти к анализу и разрешению конфликтной ситуации.

Известно 5 основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтной ситуации.

**Уклонение.** Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не

представляет для человека большей ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.

**Сглаживание.** Этот стиль основывается на тезисе: «Давайте жить дружно». «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема накопившиеся эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.

**Принуждение.** Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть.

**Компромисс.** Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрушить 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, т.к. осталась нерешенной породившая его проблема.

**Решение проблемы (сотрудничество).** Этот стиль основывается на убежденности учащихся 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 учащиеся признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Так, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы.

Конфликты порождаются определенным типом отношений между людьми, они являются вариантом развития этих отношений в определенных условиях.

Зная законы этих отношений, мы без особого труда сможем обнаружить:

а) подлинные причины конфликта в отличие от мнимых, лежащих на поверхности;

б) предсказать поведение старшеклассников в ходе конфликта, вне зависимости от того что сами они об этом думают и как объясняют свои действия;

в) предсказать последствия конфликта как для его участников, так и для себя лично. А если мы проведем параллель между развитием конфликта и мотивационной сферой старшеклассника, которая значительно влияет на тип реагирования в сложной ситуации, мы:

г) выберем наиболее подходящий вариант действий по овладению ситуацией;

д) и, наконец, будем действовать таким образом, чтобы негативных последствий было как можно меньше.

Говоря о конфликте, как процесса резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей значимость для каждого из участников, мы должны не забывать прежде всего об инциденте. Инцидент- это действие или совокупность действий участников конфликта, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними.



### **Как разрешить конфликт?**

Существуют пустые конфликты, когда проявления грубости, раздражения со стороны собеседника обижает партнёра. Следует помнить что проявления негативных чувств может быть результатом нездоровья плохого самочувствия нашего собеседника (70% детей с кишечно-желудочными заболеваниями обычно проявляют резкость и раздражительность в общении).

Проявление заботы, внимание человеку в этом случае быстрее снимет конфликт, чем наша обида.

При содержательных конфликтах (столкновении оценок, потребностей и т.д.) необходимо грамотное их разрешение.

Разрешение конфликта - это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участника конфликта, и на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

#### **1. При решении конфликта необходимо:**

- . определить проблемы, относящиеся к ценностной сфере ( стоит ли настаивать на своём, значимо ли это?).

- . проанализировать последствия разрешения конфликта.

- . определить причины возникновения конфликта (те противоречия, которые привели к его возникновению, цели и мотивы участников конфликта);

- проанализировать взаимоотношение участников до возникновения конфликта;

- выявить, есть ли лица, заинтересованные в конфликте или его позитивном разрешении;

- определить задачи, каков должен быть позитивный результат, удовлетворяющий интересы обеих сторон и улучшающий дело);

- выбрать способы взаимодействия с оппонентом, не унижающие ни одну из сторон. Мысленно проиграть как можно больше позитивных вариантов решения конфликтов.

#### **2. управление разрешением конфликта:**

проявите инициативу в поиске консенсуса: кто делает первый шаг, тот выигрывает. ( Если вы чувствуете, что не правы, признайте это сразу );  
в началепереговора используете « Я- сообщение», активное слушание»;  
дайте почувствовать своему оппоненту его значимость;  
не выдвигайте сразу свои требования и условия, подчеркните точки соприкосновения, взаимные интересы;  
обосновывайте, аргументируйте свои доводы, ищите альтернативу, демонстрируйте свою заинтересованность человеком и его проблемами.



Ю.Б. Гиппенрейтер предлагает способ «беспроблемного разрешения конфликтов.:

1. Активное слушание
2. Я- СООБЩЕНИЕ.
3. Сбор возможных решений: « Как же нам быть?».
4. Оценка предложенных решений и выбор наилучшего.
5. Детализация принятого решения.
6. Выполнение принятого решения, контроль.
7. Анализ осуществленного дела.

### Способы предотвращения конфликтов

«Активное слушание»

«Я- сообщение» предупреждает возникновение конфронтации между педагогом и ребёнком.

«Активное слушание» (констатация чувств собеседника). Во всех случаях, когда ребёнок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно и стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо, даже когда он голоден или устал, мы говорим, что у него эмоциональная проблема.

Первое, что нужно сделать, - дать ему знать, что чувствуете его переживание. «Озвучивание» чувств помогает снять конфликт или напряжение.

«Я - сообщение» констатация своих чувств. Если что-нибудь не нравится в действиях ребёнка - не упрекать. На упреки типа «Опять ты!» ребёнок обычно отвечает отрицанием, обидой, защитой. «Я- сообщение имеет ряд преимуществ.

### **Правила избегать ненужных конфликтов:**

1. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;

2. Прежде чем сказать о неприятном, создайте благоприятную, доброжелательную атмосферу доверия;

3. Попробуйте стать на место оппонента, посмотреть на проблему его глазами;

4. Не скрывайте своего доброго отношения к человеку, выражайте одобрение его поступками;

5. Заставьте себя молчать, когда задевают в мелкой ссоре;

6. Умейте говорить спокойно и мягко, уверенно и доброжелательно;

7. Признавайте достоинства окружающих во весь голос, и врагов станет меньше;

8. Если вы чувствуете, что неправы, признайте это сразу.



## Практическое занятие № 1

**Классный час на тему: Разрешение конфликта «Драка»** Занятие построено на ролевой игре и анализе конфликтной ситуации в школе. Оно показывает ребятам, что в случае конфликта наилучшим выходом из него является совместный поиск решения, которое учитывало бы права всех участников конфликта. **Продолжительность занятия** - 40 минут.

**Цель:** помочь ребятам в определении путей разрешения конфликт.

**Ключевые понятия:** терпимость (толерантность), достоинство, конфликт.

**Ключевые идеи для усвоения:** - иногда люди оказываются в конфликтных ситуациях; - эти конфликты могут быть разрешены мирным путем.

**Ход занятия:**

Рассказать историю с дракой.

Предложить ребятам разыграть эту ситуацию.

Задать вопросы, которые подведут класс к осознанию возможностей мирного решения конфликта.

Ученики затем могут разыграть мирный выход из конфликта.

Может быть, будет несколько вариантов.

**Драка.** 15 Ноября этого года в нашей школе на большой перемене произошла драка. Драка произошла между учеником 9 «А» класса и ученицей 9«А» класса. Дело было так. На большой перемене Аслан ученик 9 «Б» класса обозвал девочку «дурой» и «кобылой», после чего сильно её ударил. Он всегда несдержан, считает, что все нарочно его злят. В ответ он дерется со всеми, чтобы проучить своих обидчиков. Вся школа наблюдала за этой сценой. Стоявший рядом ученик 11 «Б» класса оказался родственником Карины. Чтобы защитить безответную девочку, он подошел к обидчику, и, не говоря ни слова, ударил его в живот. Аслан сразу же почувствовал слабость и упал в обморок. Увидев его состояние, друзья Аслана и его одноклассники начали сильно избивать родственника. Ни классные руководители, ни администрация школы не могла остановить эту страшную драку. Завуч, оказавшийся в то время на месте драки, быстро сообщила о ситуации учителю физической культуры. Когда учитель попытался вмешаться в драку, кто-то из учеников, который участвовал в процессе, неожиданно ударил его, (кто знает, может быть нечаянно, а может быть намеренно), что все участники этой нелепой драки, вся школа замерла. Что же сделает в ответ учитель физической культуры?

Но здесь обошлось без драки. Директриса школы вовремя успела проследить ситуацию. Аслана отвезли в больницу и привели в состояние. Родственника осмотрела медсестра школы, обработала лицо, дала успокоительное. Всё это произошло в течении каких то 7-8 минут. Если подумать, эти 7-8 минут могли стоить чьей то жизни. Здесь не обошлось и без помощи классного руководителя 9 Б» класса. В этой же школе она работает великолепным педагогом- психологом. Именно она, совместно с классными

руководителями Своими беседами заставила Аслана спустя некоторое время извиниться перед ученицей , Кариной. А ученик 11 класса, который ударил учителя сам принёс свои извинения в ту же минуту. На следующий же день пришли его родители и принесли извинения за своего сына.

Карина - очень красивая девочка . Она уверена, что очень нравится всем мальчикам, и что эти двое подрались именно из-за нее.

Сейчас давайте попробуем разыграть эту ситуацию. А потом каждый участник от имени своего персонажа сформулирует отношение к происшедшему : ученик 1 «Он первый ко мне полез, вот и получил по заслугам!». Ученик 2: «Я поступил хорошо, не будет обзывать!». Ученик 3: «Драться не умеют, ничего интересного». ученица: «Опять мальчишки подрались из-за меня, вот здорово!». Ученик 5: не надо было вмешиваться физруку. Директор: «Надо помочь классным руководителям» разрешить мирным путём конфликт).

### **Вопросы:**

- Как возник этот конфликт? Почему он произошел? (Возможные варианты ответов: потому что он ударил её; потому что он обидел её; потому что он ничего не объяснил и ударил и др.)

- Что чувствовали действующие лица? Как вам кажется, хорошо ли, что у людей разные характеры, свои индивидуальные особенности, что каждый видит мир по-своему? (Ребята, размышляя над этим вопросом, приходят к выводам, что с одной стороны, это делает жизнь людей более интересной, разнообразной; с другой - нередко приводит к непониманию, ссорам, конфликтам).

- Но если конфликты неизбежны, потому что мы разные люди и у нас разные интересы, то давайте подумаем, как выходить из конфликта с достоинством, то есть, не доводя до ссоры, драки?(Возможные варианты ответов: надо понять, что хочет другой человек; надо объяснить человеку, чего хочешь ты, что тебе не нравится; надо подумать, а прав ли ты сам; нужно быть более внимательными, доброжелательными, терпимыми с другими людьми)

- Можно ли было обойтись без драки в нашем случае? (Выдвигая свои предположения, дети сходятся на том, что если бы ребята поговорили друг с другом, то, может быть, драки и не было бы). «Поступай по отношению к другому так, как ты хочешь, чтобы поступали с тобой». Казалось бы, так просто изменить мир к лучшему! Но, к сожалению, мир до сих пор не совершенен). Люди давно задумываются о том, как научиться быть терпимыми. Оказывается, для этого очень важно уметь относиться с юмором к самому себе, уметь поставить себя на место другого, не унижать другого человека.

- Но ко всему ли можно быть терпимым? (Возможные ответы: нельзя терпеть жестокость, унижения, несправедливость, насилие.)Нетерпимость очень часто оказывается рядом с насилием.

- Какое бывает насилие? (Физическое - бьют, делают больно, издеваются и др.; моральное - оскорбления, угрозы, обидные прозвища, несправедливые наказания и т. д.)

В мире много насилия. Часто свои проблемы люди решают силой. Но чаще всего насилие ни к чему хорошему не приводит - ни в отношениях между людьми (злоба, ненависть, месть), ни в отношениях между государствами (терроризм, захват заложников, войны). Вражда, насилие, жестокость ничего создать не могут, - они могут только разрушать. Приведите примеры.(Сложность в том, что сегодняшняя действительность, скорее всего, склоняет детей к мысли, что без насилия ничего не добьешься. Надо попытаться убедить их в обратном.)

- А теперь, давайте представим, какие варианты мирного выхода из истории с дракой могли бы быть? Ребята переигрывают сцену (например, он извиняется перед ней, мальчики пожимают друг другу руки и т.п.).Итак, какие выводы мы можем сделать? Примерные ответы: Важно отказываться от насилия и искать мирные пути решения споров и конфликтов. Нам надо поучиться быть терпеливыми друг к другу, стараться услышать и понять друг друга, и тогда конфликт не возникнет. А если и возникнет, то терпеливые люди сумеют выйти из него с достоинством.

### **Кто Я? ( методика М.Куна)**

1 группа – низкий уровень самопонимания (конкретность суждения о себе):

- поверхностное восприятие себя
- высказывается о себе очень конкретно
- говорит о себе словами окружающих
- к себе относится очень эмоционально

2 группа – средний уровень самопонимания (обобщенность суждений о себе):

- личные характеристики носят обобщенный характер
- по отношению к себе не критичны

3 группа с высоким уровнем самопонимания (конкретизированность суждений о себе):

- попытки понять себя
- самопонимание носит конкретизированный характер
- выделив определенный показатель своей личности, пытается дать ему объяснение в конкретной ситуации
- проявляют адекватный уровень критичности о себе

### ***Ситуация 1.***

В поведении Миши (6 класс) наблюдаются проявления грубости по отношению к тем учителям, для которых характерна уступчивость, психологическая незащищенность, не свойственна строгость.

Как правило, Миша является инициатором конфликтных ситуаций, в которых и проявляется его грубость.

***С чем может быть связана грубость Миши?***

***Возможна ли коррекция его поведения?***

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ситуация 2**

Марина (14 лет) увлекается стихами в жанре черного юмора. В них родители и дети представлены злодеями и садистами. Читая эти стихи окружающим, Марина получает удовольствие, смеется.

**С чем связано такое поведение девочки?**

**Нужно ли изменить поведение Марины?**

**Как это сделать?**

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ситуация 3.**

Два подростка подрались, причем один из них дрался, защищая свою честь: его противник небезобидно сплетничал о нем.

**Что нужно предпринять в этой ситуации?**

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ситуация 4.**

Письмо девочки Юли (14 лет): «Мне одиноко. Меня никто не понимает. Я не люблю дискотеки, может быть, потому, что у меня нет компании. А в классе меня не понимают наши девочки. Накапливаются в моем сердце обиды,

неприятности, неудачи. Но ведь оно не бездонное, я боюсь, что меня в конце концов «прорвет» - я сделаю какую-нибудь глупость.

А тут еще появился он. Но я и это чувство держу в себе...»

**К чему может привести накопление обид?**

**Как можно помочь девочке?**

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

### **Ситуация 5.**

Письмо девочки Тани (14 лет): «Я не знаю, что мне делать. В моем классе меня унижают и бьют. У меня есть кличка, очень неприятная для меня. Скорее всего, я когда-то повела себя неправильно по отношению к своим одноклассникам. Я изменилась, но теперь уже поздно. Сейчас, когда я прихожу в школу, я не могу учиться.

Я часто стала ссориться с мамой. Она говорит, что я сама виновата, что меня так не любят. Бабушка говорит то же самое. Я – на грани. Я становлюсь плохой. Я становлюсь такой, как они...»

**Почему одноклассники Тани так ведут себя?**

**Как избавиться Тане от клички?**

**Как можно помочь девочке?**

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

### **Ситуация 6.**

Письмо Риты (16 лет): «Я бы никогда не осмелилась написать, если бы не мое отчаяние. Дело в том, что у меня короткие и кривые ноги. Нигде не могу появиться в юбке или в шортах. Мне даже физкультуру из-за этого приходится прогуливать. Я не могу больше так жить!»

**Состояние Риты характерно для этого возраста?**

**Дайте совет Рите.**

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

***Ситуация 7.***

Петя (17 лет) ведет себя безобразно: проходя по классу, сбрасывает книги одноклассников со стола на пол, прогуливает уроки, разбивает вечером фонари на улице, портит надписями подъезды домов. На вопрос: «Зачет ты это сделал?» дает ответ: «Просто так».

***С чем связано такое поведение Пети?***

***Можно ли помочь ему?***

***ОТВЕТ:*** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

***Ситуация 8.***

Дима (17 лет) часто не делает домашних заданий, списывает их перед уроком. Он часто стоя в группе одноклассников, хохочет над неприличными шутками, хотя чувствует себя при этом крайне неудобно. Недавно, поддавшись на уговоры, украл в школьной столовой пирожки. Вместе с другими ушел с урока химии, хотя к уроку был готов. На вопрос: «Почему ты так поступаешь?», отвечает: «А что, я – как все»

***Безобидно ли такое поведение?***

***Чем можно помочь Диме?***

***ОТВЕТ:*** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

***Ситуация 9:***

Соня (16 лет) одевается лучше всех, в компании блистательно рассказывает смешные истории, находит выход из любой ситуации. Считается первой красавицей в классе, многие девочки и парни хотели бы с ней дружить.

Соня не мечтает о возвышенной любви, рассчитывает выйти замуж за иностранца побогаче. Ее девиз: «Без любви прожить можно, а без денег нельзя»

***Чем можно объяснить мечты Сони?***

***Можно ли ей помочь?***

***ОТВЕТ:*** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

***Ситуация 10:***

Письмо Георгия: «Мне 16 лет, но я бы не сказал, для меня это пора светлых надежд на будущее. Я не могу радоваться жизни, потому, что не рад самому себе. Я ненавижу свои детские фотографии, я уже 2 года не фотографируюсь вообще. Если бы я мог, я бы обезобразил себя, свою физиономию: белую, нежную, как у девчонки, я бы опалил ресницы, слишком длинные и которые закручиваются как у Мальвины.

Но это еще полбеды. Я слаб, у меня порок сердца, мне противопоказаны физические упражнения. Результат: узкие плечи, неразвитые мышцы. К тому же у меня слишком тонкие кисти рук, слишком тонкие и длинные пальцы. Я – женоподобен и девчонки не обращают на меня никакого внимания. Конечно, кому нужен жалкий тип, который через лужу вряд ли перенесет девушку на руках!»

***Охарактеризуйте состояние Георгия.***

***Дайте ему совет.***

***ОТВЕТ:*** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

***Ситуация 11:***

Олег и Кирилл (17 лет) увлеклись особым способом обогащения: разрушают старые памятники, распиливают их на части и сдают в приемные пункты цветных металлов. Туда же сдают и сбитые могильные таблички с надписями.

***В чем причина поведения парней?***

***Можно ли изменить их поведение?***

***ОТВЕТ:*** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

## Практическое занятие №2. Обучение детей навыкам решения конфликтов

Урок английского языка. Класс делится на группы. В одной из групп в этом году поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Ученица М. сказала учителю, что раньше им разрешалось пересказывать текст, передавая его основной смысл; что она не знает эту тему наизусть, а желает пересказывать его, используя синонимы, смысловые обороты и т. д. За пересказ учитель снизила оценку ученице, поставила "удовлетворительно". Ученица грубо настаивала на том, что свободный пересказ данного текста свидетельствует не о незнании темы, а наоборот, о ее понимании, а также о свободном владении английским языком. Учитель категорически отказалась исправлять оценку, объясняя это несоблюдением ученицей требований. На следующий урок восьмиклассница пришла без выполненного домашнего задания (хотя всегда была прилежной ученицей, училась на "4" и "5"). Преподаватель начала опрос класса с ученицы М. и, когда та отказалась отвечать, поставила "2" сразу в журнал. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив учеников своей группы прогулять урок. Учитель заметила убегающих детей и попросила их всех вернуться в класс. На этом уроке ученица М. отказалась выполнять задания учителя. После урока она обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее и подругу в другую группу по английскому языку.

### Алгоритм разрешения школьного конфликта

Этапы разрешения ситуации	Анализ конфликтной ситуации на данном этапе
Этапы разрешения ситуации	Анализ конфликтной ситуации на данном этапе
Какой конфликт произошел в школе?	
Шаг 1. Описание ситуации. Ее участники. Поведение сторон конфликта	Участники: учитель английского языка, ученица М., одноклассники. Поведение сторон конфликта: <ul style="list-style-type: none"> <li>учитель предъявила новые требования к учащейся во время устного опроса, не познакомив заранее группу с этими требованиями, и снизила оценку за ответ;</li> <li>ученица на этом уроке грубо отреагировала на новые требования учителя, а в дальнейшем отказалась выполнять домашнее задание и предложила одноклассникам прогулять урок английского</li> </ul>
Шаг 2. Выявление подлинной проблемы:	Причины конфликта: столкновение интересов сторон (требования учителя и интересы учащихся (более свободная форма выполнения задания)) и

<p>в чем ее суть? Толчок к возникновению конфликта</p>	<p>ошибки в общении учителя и ученицы (категоричность со стороны учителя и грубость ученицы).</p> <p>Суть данной ситуации заключается в том, что учитель своевременно не познакомила учащихся данной группы со своими требованиями, очень категорично подошла к оцениванию ученицы. Толчком к возникновению конфликта послужила оценка "удовлетворительно", выставленная учителем за пересказ ученицей темы по английскому языку</p>
<p>Шаг 3. Определение ситуации момента, когда можно было предупредить перерастание проблемы в конфликт</p>	<p>Ученица сообщила о том, что ранее требовался пересказ вместо заучивания наизусть.</p> <p>Учитель могла:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предложить ученице ответить на следующем уроке с учетом новых требований.</li> <li>2. Позволить на этом уроке пересказать тему, не снижая за это оценки, но в дальнейшем попросить девочку учесть новые требования.</li> </ol> <p>Ученица могла:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пересказать тему и вежливо объяснить учителю причину, по которой она не выучила текст наизусть.</li> <li>2. Подойти к учителю после урока, вежливо объяснить свою позицию и попросить учителя дать ей время, чтобы подготовиться с учетом новых требований.</li> </ol> <p>Предупреждение возникновения проблемы: Учитель должна была познакомить учеников со своими требованиями и, соблюдая принцип преемственности, ознакомиться с подходами учителя, ранее преподававшего в этой группе</p>
<p>Шаг 4. Всесторонний анализ причины возникновения конфликта</p>	<p>Столкновение интересов и позиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Позиция учителя: уверенность в том, что необходимо оценивать знания в соответствии с существующими критериями.</li> <li>• Позиция ученика: «Мне всегда за подобный ответ ставилась отметка "5", и в данной ситуации учитель ко мне была несправедлива»</li> </ul>
<p>Как был разрешен этот конфликт?</p>	
<p>Шаг 5. Поиск вариантов решения конфликта и выбор наиболее эффективного из них</p>	<p>1. Руководствуясь принципом мультидисциплинарного подхода к проблеме, я привлекла к разрешению данной ситуации своих коллег из психолого-педагогического медико-социального центра для всестороннего анализа ситуации.</p>

	<p>2. Мы (классный руководитель и психолог) поговорили с ученицей М. и ее подругой, выяснили их точку зрения на сложившуюся ситуацию и предложили девочкам поискать эффективные варианты выхода из конфликта, прогнозируя возможные последствия каждого из них.</p> <p>3. Беседа с учителем английского языка позволила определить, в чем преподаватель видит причину возникновения конфликта и варианты его преодоления. Мы вместе проанализировали плюсы и минусы той или иной стратегии выхода из конфликта.</p> <p>4. Привлечение третьей стороны. Классный руководитель и психолог (по просьбе учителя и ученицы) составили план посещения уроков с целью получения объективной информации.</p> <p>5. Мы предложили той и другой стороне на данном этапе развития конфликтной ситуации стратегию поведения "компромисс" (учет интересов обеих сторон), планируя в дальнейшем переход к сотрудничеству</p>
<p>Шаг 6. Оценка эффективности выбранной стратегии разрешения конфликта; дальнейшие шаги для предупреждения аналогичного сценария развития ситуации</p>	<p>Выбор данной стратегии разрешения конфликта ("компромисс") можно считать адекватным, т. к. в результате последовали положительные изменения в учебной ситуации:</p> <p>1. На следующем уроке учитель познакомила учеников со своими требованиями.</p> <p>2. Учет интересов учеников заключался в том, что педагог использовала уточняющие вопросы после их ответов, если учащиеся отступали от дословного изложения темы.</p> <p>3. Ученица М. не пропускала уроки, выполняла домашнее задание. Вопрос о переходе в другую группу больше не обсуждался.</p> <p>Шаги предупреждения возможного продолжения конфликта</p> <p>1. Реализация программы "Учимся решать проблемы", в рамках которой с учащимися рассматриваются темы "Разрешение конфликтов" и "Управление эмоциями" (см. далее).</p> <p>2. Специалисты психолого-педагогического медико-социального центра подготовили и провели обучающий семинар для учителей гимназии по теме "Конфликты".</p> <p>3. Ученикам и учителям был предложен</p>

следующий алгоритм, используемый на начальном этапе развития конфликтной ситуации:

- остановиться, присмотреться, прислушаться! Необходимо осмыслить происходящее, прежде чем продолжить спор;
- выявить подлинную проблему: в чем ее суть;
- отказаться от установки "Победа любой ценой!";
- рассмотреть несколько возможных решений;
- оценить варианты и выбрать наилучший с учетом возможных последствий.

## Практическое занятие № 3 по теме "Разрешение конфликтов"

**Цель занятия** – формирование у подростков компетентностей в области преодоления конфликтных ситуаций.

### **Образовательные задачи:**

- Ознакомление с понятием "конфликт", причинами его возникновения и эффективными способами разрешения.
- Обучение методу анализа конфликтной ситуации.
- Ознакомление с алгоритмом, используемым на начальном этапе развития конфликтной ситуации.

**Необходимое оборудование:** мультимедийный комплекс (компьютер, проектор, экран) или компьютер и интерактивная доска; телевизор и видеомаягнитофон; песочные часы.

Первая часть – семинар на тему "Конфликт. Эффективные способы его разрешения". В ходе занятия ученикам предлагается взглянуть на проблему конфликта, причины его возникновения. По этическим соображениям вместо реальной ситуации, произошедшей на уроке английского языка, мы использовали для анализа фрагмент кинофильма "Розыгрыш".

Работа в группах позволяет учащимся коллективно проанализировать возможные варианты развития конфликта и, используя схему анализа конфликтной ситуации, выбрать наиболее эффективную стратегию его разрешения.

Вторая часть занятия – игра с элементами технологии дебатов на тему "Надо ли избегать конфликтов?"

### **План проведения семинара на тему "Конфликт. Эффективные способы его разрешения"**

#### **Организация начала занятия**

1. Объявление темы.
2. Представление буклета (приложение 1).
3. Назначение секретарей (*ученики-помощники классного руководителя*).

#### **Введение в тему**

1. Что такое конфликт? (*Беседа с классом.*) Примеры конфликтов (из опыта учеников).
2. С кем у подростков могут возникнуть конфликты? (*Беседа с классом, ученики приводят примеры ситуаций.*)
3. Области возникновения конфликтов. Взаимосвязь конфликтов в разных системах взаимодействия. (*Конфликт в одной системе может повлечь за собой другой, например: конфликт в системе взаимодействия "подросток –*

*учитель" может повлечь за собой конфликт в системе "подросток – родитель" и т. д.).*

### **Основная часть**

1. Определение понятия "конфликт". Причины и поводы его возникновения.
2. Просмотр фрагмента фильма
3. Обсуждение просмотренного сюжета. В чем причина возникновения конфликта? *(Учащиеся могут пользоваться буклетом.)*
4. Задание учащимся: "Проанализируйте конфликтную ситуацию, увиденную в фильме".
5. Индивидуальная работа. *(Ученикам предлагается подумать над вопросами: Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент? Ответы записываются в буклет.)*
6. Обсуждение предложенных учениками вариантов.
7. Обсуждение в парах: что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт? *(Ответ записывается в буклет.)*
8. Обсуждение результатов работы в парах.
9. Беседа. *(Ученикам предлагается подумать над тем, каким мог бы быть результат увиденного в фильме конфликта.)*
10. Ознакомление учащихся со стратегиями выхода из конфликтов, предложенными К. Томасом
11. Выбор способа разрешения конфликта. Обсуждение в группах по 4 чел., какие варианты поведения подходят к рассматриваемой ситуации?
12. Обобщение результатов работы в группах.
13. Вопрос классу: какой опыт приобрели участники конфликта?
14. Вывод: какой бы опыт ни приобрели участники конфликта (положительный или отрицательный), его в дальнейшем можно использовать для правильного выстраивания взаимоотношений с другими людьми.
15. Правила конструктивного поведения в конфликте.  
*(Учащимся предлагается ответить на следующие вопросы:*
  - *Как вы думаете, почему нужно "остановиться" в начале развития конфликтной ситуации?*
  - *Как вы понимаете правило № 2: "Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию"?*
  - *Определите ключевые слова правила № 3: "Откажись от установки: победа любой ценой".*
  - *Почему важно думать о последствиях выбора поведения?)*.
16. Рефлексия *(Что мы узнали на занятии? Что показалось наиболее важным? – ответы записываются в буклет)* и анкетирование (приложение 2).

## **Игра с использованием элементов технологии дебатов на тему "Надо ли избегать конфликтов?"**

**Материалы:** песочные часы, бланк фиксации результатов игры для судей (приложение 3).

### **Организация начала занятия**

1. Класс делится на 3 группы по результатам анкетирования: судьи (5 чел.); группа "Да"; группа "Нет". Классный руководитель – ведущий дебатов.
2. Представление темы дебатов.
3. Два взгляда на проблему.

### **Первая часть игры. Поиск аргументов в защиту своей позиции.**

1. Представление правил работы в группе (3 мин).
2. Обсуждение в группах (7 мин).

### **Вторая часть игры. Защита своей точки зрения.**

1. Выступление ведущего о порядке представления результатов работы в группах. (Регламент – 1 мин).
2. Дебаты (20 мин).

### **Заключительная часть игры**

1. Выступление судей.
2. Подведение итогов дебатов (7 мин).
3. Анкета "Обратная связь" (5 мин) (приложение 4).

*Приложение 1*

### **Информационный буклет**

#### **"Как правильно вести себя в конфликтной ситуации"**

Что такое конфликт?

**Конфликт** – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

*(Чарльз Ликсон "Конфликт. 7 шагов к миру")*

#### **Причины конфликтов:**

1. Противоречия между интересами, взглядами.
2. Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе.
3. Особенности темперамента, восприятия, убеждений.
4. Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику).

#### **Анализ конфликтной ситуации:**

1. Описание конфликта. Какая проблема послужила "толчком" к возникновению конфликта?

2. Участники конфликта: действия одной стороны конфликта, действия другой стороны конфликта.

3. В чем суть конфликта?

4. Можно ли было остановить перерастание проблемы в конфликт? В какой момент?

---

---

5. Что помешало остановить перерастание проблемы в конфликт?

---

---

6. Какой способ разрешения конфликта вы считаете наиболее эффективным в данной ситуации и почему?

---

---

7. Подумайте над последствиями выбора вариантов поведения:

---

---

#### **Варианты поведения в конфликтных ситуациях:**

- Избегание (нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта).
- Компромисс ("половинчатая" выгода каждой стороны).
- Сотрудничество (учитываются интересы обеих сторон).
- Приспособление одной из сторон к целям и интересам другой.
- Соревнование (выигрывает одна из сторон конфликта).

#### **Аргументы (плюсы и минусы) в пользу выбора разных стратегий поведения в конфликтах**

Стратегия	Плюсы	Минусы
Избегание	Когда хочешь выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой	Проблема остается неразрешенной
Компромисс	Когда другие стратегии неэффективны	Ты получаешь только часть того, на что рассчитывал
Сотрудничество	Когда есть время и желание разрешить конфликт удобным для всех способом	Требует много времени и сил, успех не гарантирован
Приспособление	Когда хорошие отношения для тебя важнее,	Твои интересы остались без

	чем твои интересы; когда правда на стороне другого	внимания, ты уступил
Соревнование	Когда правда на твоей стороне; когда тебе во что бы то ни стало надо победить	Эта стратегия может сделать тебя непопулярным

Наиболее эффективный способ разрешения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!

#### **Правила эффективного поведения в конфликте:**

1. Остановись! Не торопись реагировать!
2. Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!
3. Откажись от установки: "Победа любой ценой!"
4. Подумай о последствиях выбора!

#### **Когда ты очень раздражен, разгневан...**

1. Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".
2. Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.
3. Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут.
4. Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое время.

#### **Что показалось наиболее важным?**

---



---

**Советуем почитать:**

- Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. – С-Пб.: Питер Паблишинг, 1997.
- Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. 2-е изд. – Новосибирск.1999.

Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Как я разрешаю конфликты с ... . – С-Пб.: Речь, 2006.

1. Анискевич А.С. Политический конфликт. Владивосток, 1994.
2. Аршба О.И. Этнополитический конфликт: сущность и технология управления. М., 1996.
3. Бабасов Е.М. Конфликтология. М., 1997.
4. Войтова С.А., Зубань Е.Н. Конфликтология. СПб., 1993
5. Вольфсон Э.Н. Конфликтология. Кемерово, 1997.
6. Гиляров Е.М. Конфликтология. М., 1995.
7. Глухова А.В. Типология политических конфликтов. Воронеж, 1997
8. Громова О.Н. Конфликтология. М., 1993.
9. Данакин Н.С. Конфликты и технология их предупреждения. Белгород, 1995.
10. Дмитриев А.В. Этнический конфликт: теория и практика. М., 1998.
11. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов. М., 2-е изд. М., 1993.
12. Дружинин В.В., Конторов Д.С., Конторов М.Д. Введение в теорию конфликта. М., 1989.
13. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 1994.
14. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. Ростов н/Д., 1998.
15. Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000.
16. Конфликтология. СПб., 1998.
17. Ничепоренко Л.А. Буржуазная «социология конфликта». М., 1982.
18. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. М., 1992

19. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб., 1999.
20. Ростов Ю.Е., Трофимова Р.А. Конфликтология. Барнаул, 1995.
21. Скотт Дж.Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
22. Фельдман Д.М. Конфликты в мировой политике. М., 1997.
23. Шанибов Ю.М. Введение в конфликтологию: теория и практика. Нальчик, 1997.
24. Юридический конфликт: процедуры разрешения. М., 1995. Ч. 3.
25. Юридический конфликт: сферы и механизмы. М., 1994. Ч. 2.
26. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб., прайм-ЕВРОЗНАК, 2001.
27. Стребков А.И. К вопросу об общей теории конфликта// Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6. Выпуск 3. 2001.
28. Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований. Под общ.ред. Е.Ю. Садовской, И.Ю. Чупрыниной. Конфликтологический центр Алматы, Центр конфликтологии Института социологии РАН: В 3 Т. – Алматы, 2002.
29. Энгельс Ф. Введение к работе Маркса «Наемный труд и капитал»/ К. Маркс и Ф. Энгельс Соч. Изд.второе. М.: Гос.изд.полит.лит. Т. 22

#### Сайты:

Учебно-методического совета по образованию в области конфликтологии УМО по инновационным междисциплинарным программам и кафедры конфликтологии СПбГУ (<http://www.conflictology.ru>);  
Практическая конфликтология в Санкт-Петербурге и России. Медиация (<http://www.conflictology.spb.ru/>);  
Центр разрешения конфликтов (<http://www.conflictanet.ru/>);  
Сибирский Центр конфликтологии (<http://edu.headhunter.com.kz/company/647;jsessionid=fl69332ao0sh>);  
Киевский Центр политических исследований и конфликтологии (<http://www.analitik.org.ua/>);  
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) (<http://uisrussia.msu.ru>);  
Информационно-правовая система «Безопасность Москвы» ([http://www.ireb.ru/iss\\_doc](http://www.ireb.ru/iss_doc));  
КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/about/presscenter/bulletin/y2005/m04/>);  
Российское образование. Федеральный портал ([http://www.edu.ru/index.php?page\\_id=162](http://www.edu.ru/index.php?page_id=162));  
Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент (<http://ecsocman.edu.ru/db/sect/3560.html>)