

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Средняя общеобразовательная школа №496
Московского района Санкт-Петербурга

Администрация Московского района Санкт-Петербурга

РАССМОТРЕНО

Педагогическим советом

ГБОУ школа №496

Протокол № 10

от «30» августа 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор школы

Н.А.Козлова

Приказ № 82/1-о

от «30» августа 2024 г.

**Рабочая программа
основного общего образования
по внеурочной деятельности
«Психология общения»**

8 класс

Срок реализации: 1 год

Учителя: Кудрявцева К.В.

Санкт-Петербург
2024 г.

Пояснительная записка

Общеразвивающая программа «Психология общения» предназначена для подростков 12-16 лет, имеет **социально-психологическую направленность**.

Программа **направлена** на подготовку учащихся подросткового возраста к деятельности в школьной службе медиации, относится к дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам социально-психологической направленности и способствует повышению социальной адаптации и готовности подростков к взаимодействию с окружающими людьми, созданию условий для развития коммуникативной и социально успешной личности каждого подростка, и расширению «социальной практики» в решении конфликтных ситуаций.

Рабочая программа по внеурочной деятельности «Психология общения» для 6-8 класса является составной частью основной образовательной программы основного общего образования ГБОУ школа № 496 Московского района Санкт-Петербурга (содержательный раздел) и разработана на основе указанной в ней нормативно – правовой базы.

Настоящая рабочая программа разработана с учётом:

- Положения о порядке разработки, утверждения и структуре рабочих программ учебных предметов (курсов) ГБОУ школа №496.

Адресат программы:

Дети 12-16 лет.

Актуальность реализации.

Актуальность программы базируется, в первую очередь, на государственной образовательной политике. Овладение методом школьной медиации, участие в группах сверстников позволяют каждому подростку реализовать себя с положительной стороны, разглядеть в себе самом и продемонстрировать окружающим способность быть полезным другим. Но для этого необходимо целенаправленно обучить учащихся проведению восстановительных программ, таких как медиация и Круги сообществ. В связи с этим возникает необходимость в подготовке участников службы школьной медиации с целью внедрения и применения данного метода среди учащихся и педагогов образовательной организации. Настоящая дополнительная общеобразовательная программа имеет высокую степень педагогической целесообразности.

Новизна.

Новизна данной программы заключается в том, что она проходит по принципу «равный-равному», «сверстник-сверстнику». Данная программа охватывает значительный возрастной диапазон, который помогает готовить команду, способную работать совместно и эффективно. Особое внимание уделяется формированию мотивации к работе в Школьной службе медиации, принятию ценностного аспекта восстановительных технологий, формированию активной жизненной позиции.

Особенности реализации:

Возраст учащихся – 12-16 лет.

Условия набора в коллектив: по собеседованию.

Условия формирования групп: разновозрастные в пределах возрастной группы.

Количество обучающихся в группе: списочный состав групп формируется с учетом особенностей реализации программы, не более 10 человек.

Формы организации занятий: занятия в объединениях проводятся группам.

Формы проведения занятий. Занятия построены традиционно, также присутствуют следующие формы: игра, заочное путешествие, практика, памятки, опросы, интерактивные лекции (использование видеоматериала).

Формы организации деятельности учащихся на занятии: фронтальная, групповая, коллективная.

Уровень освоения: общекультурный.

Объем и срок освоения программы: дополнительная общеразвивающая программа рассчитана на 1 год.

Цель программы:

Практико-ориентированная подготовка команды школьных медиаторов среди учащихся подросткового возраста (медиаторы – ровесники) и педагогов образовательной организации.

Задачи:

Обучающие:

- формирование научного понимания сущности медиации;
- формирование представления у учащихся о медиации как альтернативном способе разрешения конфликтов;
- познакомить участников с принципами и ценностями восстановительного подхода в разрешении конфликтов;
- создать условия для освоения учащимися позиции медиатора;
- создать условия для разбора и анализа сложных случаев в ходе примирительных встреч со сторонами конфликта.

Развивающие:

- развить у медиаторов – ровесников и медиаторов-педагогов навыки рефлексивного ведения переговоров необходимым для работы медиатора;
- развитие личностного мышления на основании полученных знаний и применение их в конкретных условиях;
- развитие коммуникативных навыков;
- развитие творческих способностей;
- отработать навыки медиатора и способы работы с конфликтными ситуациями, отработать роль ведущего (посредника) в примирительных встречах для сторон конфликта;

Воспитательные:

- воспитать у обучающихся культуры бесконфликтного общения, личностных качеств, способствующих их сохранению и укреплению;
- профилактика и преодоление конфликтов у детей;
- развитие у учащихся потребности самосовершенствования своих способностей;
- воспитание жизнестойкости у детей;
- пропаганда бесконфликтного общения и развитие толерантных отношений в образовательном пространстве школы

Планируемые результаты.

В ходе подготовки по программе «Психология общения» участники смогут:

1. - сформировать представления о медиации и этапах работы медиатора, специфики конфликтов;
2. - конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
3. - самореализоваться в социально-значимой деятельности;
4. - освоить навыки работы в команде;

5. - научатся дифференцировать случаи, подходящие для медиации, анализировать конфликтные ситуации, моделировать и рефлексировать собственную деятельность в качестве медиатора, опираясь на соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации;
6. - принять ценности восстановительного подхода; - повысить коммуникативную культуру.

Личностные:

1. - ориентация в системе моральных норм;
2. - доброжелательное отношение к окружающим, нетерпимость к любым насилиям;
3. - позитивная моральная самооценка;
4. - умение вести диалог на основе равноправных отношений и взаимного уважения и принятия;
5. - потребность в самовыражении и самореализации, социальном признании.

Предметные:

1. - основные понятия и принципы восстановительного подхода в медиации;
2. - алгоритм проведения восстановительной медиации;
3. - виды и специфику конфликтов;
4. - способы эффективного общения;
5. - основные понятия в конфликтологии;
6. - способы конструктивного решения конфликтов;
7. - основные способы психологического взаимодействия между людьми;
8. - приемы повышения собственной самооценки;
9. - приемы активного слушания.

Метапредметные:

1. - овладевать навыками самоконтроля в общении со сверстниками и взрослыми;
2. - учиться осознавать свои трудности и стремиться к их преодолению;
3. - строить речевое высказывание в устной форме;
4. - учиться прогнозировать последствия своих поступков;
5. - учиться наблюдать, моделировать ситуацию с помощью педагога;
6. - делать выводы в результате совместной работы в группе;
7. - моделировать различные жизненные и учебные ситуации;
8. - учиться доверительно и открыто говорить о своих чувствах;
9. - учиться работать в паре и в группе;
10. - выполнять различные роли;
11. - слушать и понимать речь других ребят;
12. - осознавать особенности позиции ученика и учиться вести себя в соответствии с этой позицией.
13. - учиться позитивно, проявлять себя в общении;
14. - учиться договариваться и приходить к общему решению;
15. - учиться понимать эмоции и поступки других людей;
16. - овладевать способами конструктивного разрешения конфликтов;
17. - ориентироваться на позицию партнёра в общении и взаимодействии;
18. - учиться контролировать свою речь и поступки;
19. - учиться толерантному отношению к другому мнению;
20. - учиться самостоятельно решать проблемы в общении;
21. - осознавать необходимость признания и уважения прав других людей;
22. - формулировать своё собственное мнение и позицию;

23. - учиться грамотно, задавать вопросы и участвовать в диалоге.

Организационно-педагогические условия реализации программы:

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебный план 1 года обучения

№ п\п	Наименование темы	Количество часов			Формы контроля/аттестации
		всего	теория	практика	
1	Вводное занятие	2	1	1	Педагогическое наблюдение, беседа
2	Основы восстановительного подхода к решению конфликтов в ГОУ	4	3.5	0.5	Беседа, педагогическое наблюдение, тестирование
3	Процедура медиации	35	30	5	Педагогическое наблюдение, тестирование, практическая работа
4	Основы эффективной коммуникации	15	11	4	Педагогическое наблюдение, тестирование, практическая работа
5	Круги сообщества	12	9	3	Творческая работа, педагогическое наблюдение
Итого		68	54.5	13.5	

**Содержание общеразвивающей программы
«Психология общения»**

Тема 1. Вводное занятие.

Теория:

- беседа о ШМС. Решение организационных вопросов. Инструктаж по технике безопасности.

Практика: игра-знакомство.

Тема 2. Основы восстановительного подхода к решению конфликтов в ГОУ.

Теория:

- знакомство с правовыми основами восстановительной медиации, международными нормами права и законодательством РФ, по основам посреднической деятельности и восстановительной медиации, создаем условия для понимания особенностей протекания конфликта;

- познакомить обучающихся с философией восстановительной медиации, принципами восстановительного подхода;
- конфликты в ГОУ, проявление и их виды, разбор негативных эмоций в конфликте.

Практика: Упражнение «Восточный базар».

Тема 3. Процедура медиации.

Теория:

- коммуникативные навыки медиатора; вербальное и невербальное общение; техники активного слушания; закрытые/открытые вопросы;
- этапы медиации; получение информации о конфликте; обработка информации, разговор с обидчиком и потерпевшим; приглашение сторон на встречу; ведение документации и результатов достигнутых договоренностей; анализ проведенной работы;
- предварительные встречи со сторонами конфликта; цели и задачи встречи; организационный момент; основные правила на встрече; работа посредника на этом этапе;
- организация восстановительной медиации; фазы медиации; вопросы которые задает посредник сторонам конфликта; обсуждение последствий конфликта; организация диалога между сторонами конфликта;

Практика: упражнение «Ожидания», упражнение «Наш маршрут», упражнение «Интервью», демонстрация «Красное и черное», упражнение «Ассоциации», ролевая игра «Инсценировка конфликта».

Тема 4. Основы эффективной коммуникации.

Теория:

- из чего состоит коммуникация;
- коммуникация и ее субъекты;
- коммуникация и ее способы;
- коммуникация и ее цели;
- способы эффективной коммуникации, ошибки при взаимодействии;

Практика: работа с кейсом, анализ кейсовой ситуации.

Тема 5. Круги сообщества.

Теория:

- организация круга сообщества;
- осознание роли медиатора, высказывание своего мнения после прохождения курса.

Практика: творческие задания нацеленные на единство группы.

Календарно-тематическое планирование общеразвивающей программы «Психология общения»

Дата занят.	Кабинет	Содержание	Часы	Тема	Дата факт	Подпись зав. отд
		Вводное занятие. Теория:	2	1.		

	<p>беседа о ШМС. Решение организационных вопросов. Инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Практика: игра-знакомство.</p>				
	<p>Основы восстановительного подхода к решению конфликтов в ГОУ. Теория:</p> <p>знакомство с правовыми основами восстановительной медиации, международными нормами права и законодательством РФ, по основам посреднической деятельности и восстановительной медиации, создаем условия для понимания особенностей протекания конфликта; познакомить обучающихся с философией восстановительной медиации, принципами восстановительного подхода;</p> <p>конфликты в ГОУ, проявление и их виды, разбор негативных эмоций в конфликте. Практика: Упражнение «Восточный базар».</p>	4	2.		
	<p>Процедура медиации. Теория:</p> <p>коммуникативные навыки медиатора; вербальное и невербальное общение; техники активного слушания; закрытые/открытые вопросы;</p> <p>этапы медиации; получение информации о конфликте; обработка информации, разговор с обидчиком и потерпевшим; приглашение сторон на встречу; ведение документации и результатов достигнутых договоренностей; анализ проведенной работы;</p> <p>предварительные встречи со сторонами конфликта; цели и задачи встречи; организационный момент; основные правила на встрече; работа посредника на этом этапе; организация восстановительной медиации;</p> <p>фазы медиации; вопросы которые задает посредник сторонам конфликта; обсуждение последствий конфликта; организация диалога между сторонами конфликта;</p>	35	3. .		

		Практика: упражнение				
		Практика: «Ожидания», упражнение «Наш маршрут», упражнение «Интервью», демонстрация «Красное и черное», упражнение «Ассоциации», ролевая игра «Инсценировка конфликта».				
		Основы эффективной коммуникации. Теория:	15	4.		
		из чего состоит коммуникация; коммуникация и ее субъекты; коммуникация и ее способы; коммуникация и ее цели; способы эффективной коммуникации, ошибки при взаимодействии;				
		Практика: работа с кейсом, анализ кейсовой ситуации.				
		Круги сообщества. Теория:	12	5.		
		организация круга сообщества; осознание роли медиатора, высказывание своего мнения после прохождения курса.				
		Практика: творческие задания нацеленные на единство группы.				
		Итого	12			

Методические и оценочные материалы

№ п\п	Разделы программы	Форма проведения занятий	Приемы, методы, технологии организации учебно-воспитательного процесса	Дидактический материал, техническое оснащение
1	Основы восстановительного подхода к решению конфликтов в ГОУ	беседа, лекция, игра, проект, диспут, круглый стол	Рассказ, объяснение, пример метод проектов, проблемное обучение, игровые методы, мозговой штурм.	Проектор, электронная доска
2	Процедура медиации	беседа, лекция, игра, проект, диспут, круглый стол	Рассказ, объяснение, пример метод проектов, проблемное обучение, игровые методы.	Проектор, электронная доска
3	Основы эффективной коммуникации	беседа, лекция, игра, проект, диспут, круглый стол	Рассказ, объяснение, пример метод проектов, проблемное обучение.	Проектор, электронная доска
4	Круги сообщества	беседа, лекция, игра, проект, диспут, круглый стол	Рассказ, объяснение, пример метод проектов, проблемное обучение, игровые методы, мозговой штурм.	Проектор, электронная доска

Оценочные материалы

Для отслеживания результативности образовательной деятельности проводятся: текущий контроль. Формы контроля:

- -диагностические игры,
- -педагогическое наблюдение,
- -защита творческих работ,
- -обсуждение.

Критерии оценки результативности

Для оценки эффективности проведения программы используется методика К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной). Она позволяет определить предрасположенность личности к конфликтному поведению. Обучение команды школьных медиаторов позволит снизить уровень конфликтности в школе (в дальнейшем и в социальной сфере), что будет содействовать устранению причин противоправного поведения школьников, позитивно изменит школьную среду.

Данная методика представлена в Приложении 1.

Список используемой литературы

1. Асмолов А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. М., 2001
2. Асмолов А.Г. Искусство жить с непохожими людьми. Издательский дом Московия, Библиотека газеты «Ежедневные новости. Подмосковье». 2009
3. Библиотека общественного центра «Судебно-правовая реформа»
<http://www.sprc.ru/library.html>.
4. Восстановительное правосудие для несовершеннолетних и социальная работа. / под ред. Л.М. Карнозовой. – М., 2001.
5. Григорьев Д.В. Программа внеурочной деятельности. Игра. Досуговое общение. М.: Просвещение, 2011
6. Живая Конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики. /Под общей редакцией Н.Л. Хананашвили. – М.: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. – 168 с.
7. Капшук О.Н. Игротерапия и сказкотерапия: развиваемся играя. Ростов-на-Дону: Феникс, 2009
8. Карманная книжка ведущего восстановительных программ. - М., 2004.
9. Конвенция о правах ребенка.
http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/childcon.shtml
10. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно-наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2011.
11. Организация и проведение программ восстановительного правосудия. / под ред. Л.М. Карнозовой, Р.Р. Максудова. - М., 2006.
12. Поленова Т.П. Школа эффективного общения: коммуникативные техники, которые всегда работают. Ростов-на-Дону: Феникс, 2009
13. Стандарты восстановительной медиации. Разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009.
14. Хозиев В.Б. Практикум по психологии формирования продуктивной деятельности дошкольников и младших школьников. М.: Издательский центр «Академия», 2002
15. Хозиев В.Б. Сборник задач по психологии. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006
16. Хромова С.А. Игровые уроки общения. М.: ООО «ИД РИПОЛ классик», ООО Издательство «ДОМ XXI век», 2007
17. Рыданова И. И. Педагогические конфликты: пути преодоления [Текст] / И. И. Рыданова. – Минск, 1998.
18. Сулимова Т. Технологии урегулирования конфликтов [Текст] / Т. Сулимова // Социальная политика и социальное партнерство. – 2011. – № 9. – С. 24-32.
19. Фатхуллина Л. З. Теоретико-методологические методы предупреждения конфликтов в школьной среде [Текст] / Л. З. Фатхуллина, Д. С. Ярцева // Вестник Казанского технологического университета. – 2013. – № 15 / т. 16.

Список используемой литературы для обучающегося

1. Вачков И.В. Психологическая азбука. Сказки о самой душевной науке. Королевство Внутреннего Мира. Королевство Разорванных Связей. – М, 2012.
2. Гребенкин Е.В. Школьная конфликтология. – М., 2013.
3. Григорьева Т.Г. Линская Л.В. Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. – Новосибирск, 1999
4. Микляева А.В. Я – подросток. Программа уроков психологии. – СПб., 2006.
5. Токарева В.С. Нам нужно общение. – М., 2008.
6. Фопель К. Групповая сплоченность. – М., 2011.
7. Материалы газеты «Школьный психолог» за период с 1998 по 2015 г.г.

Электронные ресурсы

<https://bibliogid.ru>

<http://www.library.ru>

Тест К. Томаса - типы поведения в конфликте тест адаптирован Н.В. Гришиной. Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов. Данная методика теста адаптирована Гришиной.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения.

Отвечать надо как можно быстрее.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- 4.**
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- 5.**
А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6.**
А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
В. Я стараюсь добиться своего.
- 7.**
А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.**
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
- 9.**
А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.**
А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.**
А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 12.**
А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
- 13.**
А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14.**
А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15.**
А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
- 16.**
А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.**
А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.**
А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.**
А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

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

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

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

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

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

27.

- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

ХАРАКТЕРИСТИКА СТИЛЕЙ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Существует пять таких основных стилей поведения в конфликтной ситуации, связанных с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон.

СТИЛЬ КОНКУРЕНЦИИ (СОПЕРНИЧЕСТВО)

Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: "Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы". Или, согласно описанию динамики процесса Томасом и Килменом, вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества; если ваша воля достаточно сильна, то вам это удастся.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью. Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны и вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, вы можете обжечься.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- решение нужно принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой;

- вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Когда вы используете этот подход, вы можете быть не очень популярны, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат. Но если вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, когда вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо быстро действовать, и когда вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

СТИЛЬ УКЛОНЕНИЯ (ИЗБЕГАНИЕ)

Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это серьезное основание для того, чтобы не отстаивать собственной позиции. Вы можете попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы.

Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чей-либо поддержкой;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;
- у вас мало власти для решения проблемы или ее решения желательным для вас способом;
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему; - пытаться решить проблему немедленно - опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что многие могут посчитать стиль уклонения "бегством" от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что если вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ

Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в ситуациях, в которых вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент.

Поскольку, используя этот подход, вы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком высокую ставку на положительное для вас решение проблемы.

Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда почувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы теряете мало.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особенно волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить;
- вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конкретную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя, или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время и позднее добиться окончательного желательного для вас решения.

СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с этим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов); - и вы, и другой человек осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны;
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;
- вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задач определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

СТИЛЬ КОМПРОМИССА

Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

При использовании стиля сотрудничества вы сосредоточиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищите способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения, в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате подходящего компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: "Я могу смириться с этим". Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться".

В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению. Проблемы оказались неэффективными;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок. **Тест К. Томаса - типы поведения в конфликте** (адаптирован Н.В. Гришиной)

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

- В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
В. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого.
В. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А