











T b d @  U V    
d h V  R   
< b  b d @  \_ I \_ - 0   
 



.Q. y •  Q.b. f  s



[ \_ ^ e \ Y [ c \_ \ \_ T Y p :

XQU QhY , cVbcl ,  
caV ^ Y ^ T \_ SI V  
d ` aQW ^ V ^ Y p

` \_ b \_ RY V



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**А.А. Николаева, А.С. Хлебников**

**Педагогическая конфликтология:  
задачи, тесты, тренинговые  
упражнения**

**Москва  
2023**

УДК 37  
ББК 88  
П88

Авторы-составители:

*А.А. Николаева*, кандидат социологических наук, и.о. заведующего кафедрой «Теория и практика управления» института «Иностранные языки, современные коммуникации и управление» ФГБОУ ВО МГППУ

*А.С. Хлебников*, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Теория и практика управления» института «Иностранные языки, современные коммуникации и управление» ФГБОУ ВО МГППУ

Рецензенты:

д.псих.н., профессор, профессор РосНОУ *В.С. Агапов*

д.п.н., профессор ИКИ ГАОУ ВО МГПУ *С.П. Роцин*

д.псих.н., профессор, профессор ФГБОУ ВО МГППУ *В.В. Гриценко*

**Николаева А.А., Хлебников А.С.**

П88 Педагогическая конфликтология: задачи, тесты, тренинговые упражнения : учебное пособие / А.А. Николаева, А.С. Хлебников. – Москва : ФГБОУ ВО МГППУ, 2023. – 120 с.

ISBN 978-5-94051-311-7

*В представленном учебном пособии собраны и систематизированы учебные материалы по педагогической конфликтологии – задачи, тесты и тренинговые упражнения. Приводятся необходимые материалы для организации занятий по школьной медиации.*

*Изложенные в учебном пособии материалы позволяют проводить диагностику конфликта, отработать навыки поведения и конструктивного разрешения сложных конфликтных ситуаций. Данные материалы можно использовать на семинарских, практических и тренинговых занятиях по педагогической конфликтологии. Выполнение предлагаемых заданий и методик способствует развитию конфликтологических компетенций у учащихся и педагогов.*

*Учебное пособие предназначается для студентов, обучающихся по направлению подготовки 44.04.02 (психолого-педагогическое образование), аспирантов, преподавателей ВУЗов, школьных психологов и педагогов, а также всех интересующихся вопросами педагогической конфликтологии.*

УДК 37  
ББК 88

ISBN 978-5-94051-311-7

© ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», 2023

# Оглавление

<b>Введение</b> .....	5
<b>1. Задачи</b> .....	7
1.2. Конфликтные ситуации в системе «ученик – учитель» .....	10
1.3. Конфликтные ситуации в системе «родители – дети» .....	12
1.4. Конфликтные ситуации в системе «учитель – родитель».....	14
1.5. Конфликтные ситуации в системе «учитель – учитель».....	17
1.6. Конфликтные ситуации в системе «родители – родители» .....	19
1.7. Конфликтные ситуации в системе «учитель – администрация» .....	21
1.8. Конфликтные ситуации в системе «родитель – администрация» .....	24
<b>2. Задачи на преобразование высказываний в конфликтных ситуациях</b> ...	27
<b>3. Тесты для диагностики конфликтов</b> .....	29
3.1. Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант) .....	29
3.2. Методика «Взаимодействие супругов в конфликтной ситуации» Ю.Е. Алешиной, Л.Я. Гозмана, Е.М. Дубовской .....	31
3.3. Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении В.В. Бойко.....	38
3.4. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева .....	41
3.5. Методика «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.У. Томаса – Р.Х. Килманна (в адаптации Н.В. Гришиной).....	45
3.6. Определение уровня конфликтостойчивости.....	48
3.7. Опросник агрессивности (А. Басса, А. Дарки).....	49
3.8. Опросник определения профиля стратегий поведения в конфликте К.Б. Малышева.....	52
3.9. Оценка глубины конфликта .....	54
3.10. Оценка уровня конфликтности .....	55
3.11. Проективная методика определения ценностных ориентаций руководителя в конфликтных ситуациях А.А. Ершова.....	57
3.12. Опросник «Реакция супругов на конфликт» А.С. Кочаряна, Г.С. Кочаряна, А.Р. Киричука .....	68
3.13. Самооценка конструктивного поведения в конфликте .....	73
3.14. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте .....	74
3.15. Самооценка рационального поведения в конфликте.....	74

3.16. Тест «Конфликтная компетентность учителя» .....	75
3.17. Тест «Конфликтогенность учителя» .....	76
3.18. Тест на конфликтность Кноблоха – Фальконетта .....	77
3.19. Тест на определение конфликтности .....	78
3.20. Тест на оценку компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта .....	81
3.21. Тест на оценку уровня конфликтности личности В.И. Андреева .....	83
3.22. Тест определения тактики поведения в конфликте .....	84
3.23. Тест «Самооценка конфликтности» .....	85
3.24. Тест оценки стратегий поведения в конфликте .....	86
3.25. Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам?» .....	88
3.26. Тест преодоления конфликта внутри малой группы В.А. Розановой .....	89
3.27. Тест самооценки конфликтности .....	91
3.28. Тест-опросник для определения уровня развития конфликтологической культуры личности О.И. Щербаковой .....	93
3.29. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам .....	94
3.30. Экспресс-оценка глубины конфликта А.М. Бандурка, С.И. Бочаровой, Е.В. Землянской .....	95
<b>4. Тренинговые упражнения для развития конфликтологических компетенций .....</b>	<b>97</b>
<i>Список использованной литературы .....</i>	<i>113</i>
<i>Приложения .....</i>	<i>115</i>

## Введение

Педагогические конфликты – неотъемлемая часть существования школы на протяжении всей истории её развития. Можно смело утверждать, что они появились на самой заре зарождения человеческой цивилизации. Вчитываясь в школьные тексты, написанные ещё в древнем Шумере в первой половине II тысячелетия до нашей эры, можно без особого труда разглядеть, сколь противоположны и разнонаправлены были интересы родителей, учеников, учителей. Небольшой фрагмент текста, написанного почти четыре тысячи лет назад шумерским мальчиком «Школьник, куда ты сызмальства ходишь?», является ярким тому подтверждением:

«... учитель шумерского: «По-шумерски плохо ты говоришь!»

– И меня ударил.

А мой учитель: «Твоя рука нехороша! – И меня ударил».

«Я ученье ненавижу! Я к ученью неспособен!

Учитель мой слова со мною не молвит! ...» [1, с. 342]

Прошли тысячелетия. Шумерские Эдубы давно разрушены, а их фундаменты засыпаны песком. Но обучение, развитие и воспитание детей с тех пор не прекращалось ни на один день. Изменились формы, способы и средства обучения, но никуда не делись школьные конфликты.

Столкновение людских интересов – это естественный процесс существования и эволюции человеческого социума. Школа – неотъемлемая его часть. В ней происходит подготовка детей к жизни на основе передачи взрослыми накопленного опыта, знаний и умений. Вместе с тем у каждого участника образовательного процесса свой коммуникативный опыт, свои умения, отстаивания своих интересов, мнений, желаний и стремлений. Часто они пересекаются и входят в неизбежные противоречия. Естественно, что каждый человек стремиться отстоять их в силу своих сил и упорства. В итоге конфликт неизбежен. Как правило, он носит деструктивный и разрушительный характер. Поэтому люди боятся этого явления. Страх становится основой конфликтофобии. Но боязнь возникновения конфликта, только благодатная основа для его дальнейшего расширения и эскалации. Стремление замолчать, подавить, пройти мимо, как правило, приводит только к противоположным результатам. Если «зажмуриться» и не увидеть конфликт, это не значит, что он исчезнет сам собой. Личностные интересы и потребности никуда не денутся и сами себя не разрешат. Противостояние интересов по своей природе естественно. Этот процесс может быть контролируемым и управляемым. Однако, когда он проходит спонтанно, неконтролируемо или участники конфликта стремятся добиться своего любой ценой, не считаясь с чужими интересами, то такое противостояние неизбежно примет негативный характер и конфликт станет машиной разрушения.

Как правило, участники образовательного процесса не всегда владеют механизмами управления педагогическими конфликтами. Сложные ситуации учителя, ученики и родители решают интуитивно, соглашаясь со своим прошлым опытом. Однако конфликтом можно научиться управлять. Из разрушительного явления он может превратиться в механизм конструктивного

отстаивания и достижения интересов всех участников конфликтного взаимодействия. Разрушительное противостояние превращается во взаимовыгодное сотрудничество.

Древние учителя и родители понимали всю важность поиска компромисса. Может быть, именно поэтому, школа, как социальный институт, пережила цивилизации их создавшие.

Современные учителя обязаны владеть механизмами управления и конструктивного разрешения конфликтов. Отработке этих умений и навыков у студентов, обучающихся по направлению подготовки 44.04.02 (психолого-педагогическое образование) и посвящено данное учебное пособие.

# 1. Задачи

Представленные в учебном пособии задачи, основаны на реальных жизненных ситуациях. Они включают наиболее часто встречающиеся виды педагогических конфликтов, происходящих в современном образовательном пространстве. Участниками этих конфликтов становятся школьники, их родители, учителя и школьная администрация. Содержание представленных в задачах конфликтов разнообразно. Это межличностные и групповые конфликты. Конфликты, отличающиеся по длительности, форме, используемым средствам, источнику и причинам возникновения. Конфликты, происходящее в родительских чатах, буллинг и травля.

Предложенные задачи могут быть использованы в качестве индивидуальных заданий, а также решаться в учебной группе на практических или тренинговых занятиях со студентами.

При решении задач необходимо придерживаться следующего алгоритма действий:

1. Проанализировать сложившуюся конфликтную ситуацию.
2. Дать свою оценку данной ситуации.
3. Обосновать пути решения, сложившейся конфликтной ситуации.

## 1.1. Конфликтные ситуации в системе «ученик – ученик»

### Ситуация № 1. «Разбитый телефон»

На перемене двое пятиклассников, мальчик и девочка, громко кричат. Классный руководитель, Наталья Ивановна подошла к ним, чтобы узнать, что случилось. Оказывается, что Станислав разбил новый телефон Иры, который ей подарили родители на день рождения. Станислав утверждает, что всё вышло не нарочно. Он бежал по коридору, а навстречу ему шла Ира, которая держала телефон в руках. Он налетел на неё, и телефон выпал из её рук. «Он разбился, потому что свои вещи надо держать крепче и смотреть куда идёшь! Ты сама мне навстречу выскочила!» – кричал на Иру Станислав. «Ты это специально сделал! Ты нарочно меня толкнул!» – отвечала ему в ответ Ира. «Отдавай мне деньги за мой телефон!» – гневно требует девочка. Каковы должны быть дальнейшие действия Натальи Ивановны?

### Ситуация № 2. «Доигрался»

В 6 классе шёл урок физкультуры. В конце занятия учитель Анатолий Петрович разрешил ребятам десять минут поиграть в футбол. Дети с большим энтузиазмом начали игру. Никто не хотел уступать. Коля, играющий на позиции защитника, решил отнять мяч у нападающего Толи. Не рассчитав свои силы, он сильно налетел на него и жёстко попал Толе в ногу. Толя упал и ему стало обидно. Поднявшись на ноги и сильно хромая, он подошёл к Коле и со всей силы ударил его кулаком в грудь. Коля почувствовал несправедливость и ответил. Завязалась драка. Увидев случившееся, Анатолий Петрович бросился разнимать ребят. Какие должны быть его действия, чтобы разрешить данный конфликт?



### **Ситуация № 3. «Коллективная атака»**

Фёдор тихий, стеснительный и застенчивый мальчик. Физически он слабый, носит очки. В классе у него друзей нет. Более того, класс настроен к нему очень враждебно. Дети всячески норовят обидеть и оскорбить его. Они не принимают Фёдора в свои игры. Прячут и отнимают его вещи. Жестоко подшучивают над его внешним видом и неловкостью. Однажды, когда он возвращался домой, они заманили Фёдора на задний двор школы и начали толкать и избивать его. О случившемся узнал школьный психолог. Каковы его дальнейшие действия?

### **Ситуация № 4. «Соперницы»**

Арина, Алина и Артём учатся в одном 9 «А» классе. Арина и Артём дружат и много общаются между собой. Однажды Арине показалась, что Артём больше внимания уделяет Алине. Арина подошла к Алине и начала в агрессивной форме дразнить её и оскорблять. Когда Алина догадалась, что происходит, и из-за чего на неё напала Арина, то она ей едко ответила: «Что Артёма она больше не увидит, как своих ушей, и вообще, чтобы рядом с ним она её больше не видела». Арина в приступе ревности вцепилась в волосы Алине. Началась драка.

### **Ситуация № 5. «Школьный концерт»**

Учащиеся 8 класса решили подготовить к празднованию дня учителя концертную программу. Девочки сказали, что хотят придумать танец. Мальчики решили подобрать музыку. Однако, встретившись на репетиции, мальчики категорично заявили, что в этом «дурацком» танце они участвовать не будут. В ответ девочки сказали, что выбранная музыка скучная и несовременная. Разговор стал вестись на повышенных тонах, затем перешёл на личности и оскорбления. Детский концерт оказался под угрозой срыва.

### **Ситуация № 6. «Серьёзный разговор»**

Олег учится в 11 классе. Он отличник. Занимается каратэ. Победитель различных турниров. В общем харизматичный молодой человек, умеющий вести за собой коллектив. Его одноклассники прислушиваются к нему. Одноклассницам он нравится и является их тайным кумиром. Однажды к ним в класс пришёл Александр. Он перевёлся из другой школы. Александр тоже спортсмен (занимается академической греблей) и тоже неплохо учится. Он симпатичен, высок, остроумен. Как-то на уроке физики Александр, стоя у доски, выполняя упражнение, сделал досадную ошибку. Олег увидел её и ехидно прокомментировал: «Иди, подучись! Умник!». Александр, увидев ошибку и исправляя её, ответил, что: «Глупец не тот, кто совершает ошибку, а тот, кто сидит на задней парте и делает неумные замечания». Класс захихикал. Ребята посмотрели на Александра с уважением, некоторые девушки с восхищением. После урока Олег подошел к Александру и сказал, что им надо встретиться после уроков позади школы и серьёзно поговорить. Между ними произошёл жёсткий конфликт, о котором узнала классный руководитель.

### **Ситуация № 7. «Урок английского»**

Оксана и Алексей учатся в 6 классе. Они сидят за одной партой. Отношения между ними прохладные. Оксана учится хорошо, а Алексей плохо.

В конце четверти, учительница по английскому языку сказала, что будет большая итоговая контрольная работа. Во время контрольной, Алексей никаких заданий выполнить не смог и решил всё списать у Оксаны. Он попросил её показать свою тетрадь. Однако она сказала, что списывать не разрешит, отодвинулась от Алексея и всё написанное закрыла рукой. В ответ Алексей назвал её редкостной ... (нехорошим словом). Сидящие рядом ребята захихикали. Оксана сильно обиделась и со всей силы стукнула Алексея книжкой по голове. Учительница увидела ссору и строго сказала, чтобы они прекратили ругаться. Алексей на уроке больше ничего не делал и только кидал в Оксану бумажки.

#### **Ситуация № 8. «Хотели, как лучше»**

На перемене произошёл конфликт между учениками 1 класса – Вадиком и Ниной. Вадик решил подшутить над Ниной и в шутку забрал у Нины её пенал. На её просьбы Вадик дразнился и ничего не хотел возвращать. В итоге Нина смахнула лежащие на парте вещи Вадика. В ответ Вадик, недолго думая, сделал то же самое с вещами Нины. После этого дети начали громко обвинять друг друга и требовать подобрать свои вещи. Увидев ссору, одноклассники начали активно переживать за ребят и стараться как-то погасить конфликт. Часть из них симпатизировали Нине, другая часть пыталась, что-то подсказать Вадике. Один из них решил побежать и позвать старшую сестру Вадика, а другой одноклассник бросился за старшим братом Нины. В итоге конфликт разгорелся ещё больше. Сестра Вадика захотела отвести его домой, но брат Нины начал заставляя их собирать раскиданные вещи, угрожая применить грубую силу. В этот момент в класс вошла учительница. Каковы её действия для конструктивного разрешения этого конфликта?

#### **Ситуация № 9. «Капризы моды»**

Сидя в школьной раздевалке ученицы 7 класса обсуждали новые веяния моды. Вика решила похвастаться своим платьем, купленным её мамой накануне в дорогом бутике в центре города. Но Настя, посмотрев на платье и пощупав материал, засомневалась в его качестве и сказала, что: «Такое барахло я вчера видела в отделе товаров для детей магазина, находящегося в подвале моего дома». Вика не осталась в долгу и ответила: «Ты привыкла ходить в магазины для бедных и не способна в силу своей ограниченности отличить дорогую фирменную вещь от дешёвой подделки». Девочки начали сильно ругаться и ссориться. Ситуация накалилась. Шум и крики привлекли внимание проходившего рядом учителя.

#### **Ситуация № 10. «Ссора»**

На школьном празднике Николай поссорился с Бурканбеком. Бурканбек пренебрежительно отозвался о русской народной песне и отказался её петь. Николай сделал замечание Бурканбеку. Бурканбек грубо ответил. Тогда Николай сказал: «Чего ты сюда припёрся? Катись отсюда». И добавил грубое слово. Между мальчиками возник острый конфликт.

#### **Ситуация № 11. «Шутники»**

В 10 классе проходил урок физкультуры. Сергей Николаевич попросил ребят сделать упражнение «подтягивание» на турнике. Даша симпатичная

поленькая девочка, не смогла выполнить это задание, и только повисла в воздухе, уцепившись руками за перекладину. Увидев повисшую Дашу на перекладине, Никита и Алексей громко засмеялись и обозвали её «здоровой коровой». Рядом с ними стоял Максим – друг Даши. Он увидел, как покраснела девочка, как её дразнят и грубо подшучивают над ней Никита с Алексеем. Максим подошёл к Никите и сказал, что: «Это подло и неблагородно смеяться над беспомощной девушкой». В ответ Никита ехидно возразил: «Не понимаю, что ты вообще в ней нашёл? Видать, ты сильно «втрескался» в нашу Дашу!». В ответ Максим резко стукнул по лицу Никиту. Сергей Николаевич тут же бросился разнимать дерущихся ребят.

### **Ситуация № 12. «Пропаж»**

В конце урока Никита, ученик 6 класса, заметил, что у него из портфеля пропало 100 рублей. Ему показалось, что это сделал Илья, поскольку на перемене Илья был в классе один. Никита подошёл к учителю и громко сказал, что у него случилась пропача. Илья стал оправдываться и говорить, что ничего не знает и ничего не брал. Никита продолжал настаивать на своём и говорить, что Илья уже давно занимается воровством, плохо относится к нему и постоянно делает различные гадости. Каковы должны быть действия учителя?

## **1.2. Конфликтные ситуации в системе «ученик – учитель»**

### **Ситуация № 13. «Неправильно оценили»**

Учитель химии Николай Петрович в конце учебной четверти поставил десятикласснице Наде тройку за четверть. Три месяца назад Надежда перешла из другой школы, где она училась по этому предмету на четыре. Надя подошла к учителю с претензиями, почему ей поставили в четверти три? Она эмоционально обвинила его в предвзятости, в сведении личных счётов, обвинив его в том, что она ему не нравится. Затем Надя начала требовать, чтобы учитель исправил оценку на четыре.

### **Ситуация № 14. «Мне неинтересно»**

Евгения учится в 8 классе. Учитя она без особого интереса. Более того, всегда опаздывает на первый урок. Когда Евгения вновь вошла в класс после звонка, учительница по рисованию спросила: «Евгения, сколько можно опаздывать? Ты мне уже сколько раз обещала приходить вовремя? Тебе не стыдно? Зачем ты конфликт провоцируешь?». Евгения смотрит с вызовом на учительницу и отвечает что-то невнятное. Получив разрешение сесть, она демонстративно ничего не делает, отвлекается и отказывается выполнять задания, аргументируя это тем, что ей не интересно. Каковы должны быть дальнейшие действия учительницы для разрешения этой сложной предконфликтной ситуации?

### **Ситуация № 15. «Телефон»**

Марья Ильинична молодая, но опытная учительница. У неё очень хорошие и доверительные отношения с учениками. Однажды после занятий к ней подошёл ученик 8 класса Виктор и в сильном волнении тихим голосом попросил у неё телефон Ольги, которая учится в параллельном классе. Марья Ильинична

удивилась и спросила, почему он сам не спросит у неё самой или её друзей. Виктор ответил, что очень стесняется и боится, а если все узнают, то его будут дразнить. Какие должны быть действия Марьи Ильиничны?

### **Ситуация № 16. «А нам неинтересно»**

В 7 классе есть несколько детей, поведение которых оставляет желать лучшего. Они постоянно пререкаются с учителем, демонстративно ничего не делают, постоянно играют в сотовые телефоны и громко разговаривают между собой на уроке. Учитель пытается призвать их к порядку, делает замечания, увещевает. На замечания учителя, что «Вы мне мешаете», «Вы не даёте нормально заниматься другим детям», «Вы ничего не будете знать», – ученики не реагируют. В итоге они продолжают провоцировать учителя и создавать конфликтные ситуации на уроках.

### **Ситуация № 17. «Прогульщица»**

Маша ученица 8 класса в течение полутора месяцев пропускала учебу в школе, поскольку ей пришлось с родителями переезжать в другой город. Все учителя отнеслись к ней с пониманием, кроме учительницы биологии. На своих уроках она стала обращаться к ученице «прогульщица» и постоянно задавать сложные вопросы и трудные домашние задания. После каждого неудачного Машиного ответа учительница говорила: «Вот видишь, ты двоечница, ты ничего не знаешь!». Однажды девочка не сдержалась и резко ответила, что к ней относятся предвзято и несправедливо. В итоге, несмотря на пропуски, Маша имела хорошую успеваемость и училась отлично, но из-за конфликта с учительницей по биологии у неё выходила единственная плохая оценка в четверти.

### **Ситуация № 18. «Подсказка»**

Урок математики. Сережа пишет решение задачи на доске. Ира решила подсказать ответ и тихонечко его прошептала. Услышав это, учительница математики подошла к Ире и громко при всём классе её отругала. Ира после этого долго переживала случившиеся, больше не разговаривала с Сережей и не хотела ходить на уроки математики к этой учительнице.

### **Ситуация № 19. «Бывшие подруги»**

Две семиклассницы Оля и Катя дружили достаточно хорошо, но однажды сильно поссорились. Катя подошла к классному руководителю Надежде Петровне и сказала, что ей страшно, и она боится теперь ходить одна домой, поскольку бывшая подруга со своей компанией начала травлю против неё. Учительница предложила девочке поговорить с одноклассниками и попросить их о помощи, чтобы они ходили до её дома вместе с ней. Когда Оля узнала о совете Надежды Петровны, то стала обвинять учительницу в том, что она настраивает класс против неё.

### **Ситуация № 20. «Не те оценки»**

Оксана Петровна начинающая учительница английского языка. Она первый год работает в школе после окончания университета, очень любит профессию и свой предмет. Оксана Петровна всегда готова выслушивать детей

и идти им навстречу. Дети отвечают ей взаимностью. В конце четверти она поставила всем своим ученикам хорошие и отличные оценки. Каково же было её удивление, когда её пригласили на родительское собрание и классный руководитель, в присутствии родителей, объявил ей их коллективную жалобу о том, что дети хоть и имеют отличные оценки, ничего не понимают и не знают по этому предмету.

### 1.3. Конфликтные ситуации в системе «родители – дети»

#### **Ситуация № 21. «Опять двойка»**

После уроков Таня боялась возвращаться домой. Сегодня она получила два по геометрии. Тема оказалась сложной и, выполняя контрольную работу, она не успела решить все задания до конца. Вообще она очень старательная и добросовестная девочка, хорошистка и отличница. Когда Таня пришла домой, отец спросил у неё, что сегодня было в школе. Таня сказала, что была контрольная и она получила за неё двойку. Отец сразу перешёл на повышенный тон и начал стыдить Таню, что она плохо учится, что ей не хватает ума хотя бы зазубрить то, что написано в учебнике и, вообще, как можно быть такой бестолковой и глупой. Распаяясь всё больше, отец швырнул дневник в угол, грубо взял Таню за руку и оттолкнул её. В качестве наказания Таня не пойдёт сегодня гулять и у неё будет забран телефон. Таня расплакалась. На следующий день она пришла к школьному психологу.

#### **Ситуация № 22. «Не хочу в детский сад»**

Ане 5 лет, и она не любит ходить в детский сад. Аня открытый, любознательный и улыбчивый ребёнок. Однако каждое её утро по будням начинается со слёз. «Я не пойду туда! Мне там не нравится! Там неинтересно! Там плохо!» – кричит в слезах Аня. Мама строго отвечает ей: «Я работаю. Ты ведь не можешь сидеть одна. Там тебя покормят. Ты погуляешь. Одевайся быстрее или я опоздаю!». Придя в сад, девочка немного успокаивается. Но в итоге всё равно скучает по дому, общается неохотно, замкнута и безынициативна, может неожиданно расплакаться.

#### **Ситуация № 23. «Ты, неуч!»**

Наталья Леонидовна одна воспитывает своего сына Дениса. Денис ходит в школу в 8 класс. Учится он плохо. С учителями отношения напряжённые. С одноклассниками ведёт себя враждебно и вызывающе. Часто с ними конфликтует. Однажды он подрался с одноклассником Витей и Наталью Леонидовну вызвали в школу. Вернувшись домой, она решила в очередной раз серьёзно поговорить с сыном. «Сколько можно тебя воспитывать?! Ты ничему не хочешь учиться! Что мне с тобой делать? Я тебя предупреждала, чтобы ты себя вёл нормально?! Ты мне обещал! Я сегодня в очередной раз краснела за тебя! Из тебя ничего хорошего не выйдет! Неуч! Бездарь!» – кричала Наталья Леонидовна. Денис равнодушно смотрел на неё, терпеливо дожидаясь окончания маминого монолога. Он уже заранее знал, что она будет говорить, и привык к её нравам.

Однажды мама решила обратиться к школьному психологу с просьбой помочь разрешить постоянно возникающие конфликты с сыном.

#### **Ситуация № 24. «Личный дневник»**

У Наташи родители инженеры. Папа работает на предприятии, связанном с газом, мама в химической промышленности. Они познакомились, когда учились в одном техническом институте. Наташа для них смысл всей их жизни. Они любят её и очень хотят, чтобы она поступила учиться в тот же технический институт. Наташа отвечает им взаимностью и тоже любит своих родителей. Только по физике и химии, а также математике у неё удовлетворительно. Родители наняли ей репетиторов сразу по нескольким предметам. Учёба Наташе даётся тяжело. В своём дневнике она записывает, что не будет огорчать и расстраивать родителей. Она зазубривает формулы и правила, но понять их не в силах. Постепенно она становится молчаливой, грустной и отрешённой.

#### **Ситуация № 25. «Не хочу учиться»**

Серёжа подвижный ребёнок. Ему 7 лет. На уроках в школе ему скучно. Он постоянно отвлекается. Всё время стремится пообщаться с соседом по парте. Мама, делая домашние задания с Сережей, говорит, что надо учиться. Это очень интересное занятие. Но Серёжа начинает сразу капризничать и скучать. Она сама готова подсказывать ему готовые решения. Однако Серёжа демонстративно заявляет, что всё это ему не интересно, и он хочет поиграть в любимую компьютерную игру или посмотреть мультфильмы.

#### **Ситуация № 26. «Лучшие друзья»**

Коля и Дима лучшие друзья. Они познакомились, когда Дима перешёл в 10 класс, в котором учился Коля. Дима учится хорошо, занимается спортом, любит много читать. Коля учится неважно, любит играть во дворе в футбол и увлекается компьютерными играми. Родители Димы преуспевающие люди – мама заместитель директора крупной фирмы, папа инженер. Папа Коли товаровед на складе, мама продавец в магазине. Когда родители Димы узнали с кем он дружит, то сразу решили поговорить со своим сыном. «Дима, ты не должен дружить с этим мальчиком», – сказал папа. «Он тебя плохому научит», – добавила мама. «Но почему?» – спросил Дима. «Он хороший, Мне с ним интересно. Он тоже увлекается футболом», – возразил мальчик. «Категорически нет!» – сказали родители. Дима начал отстаивать свою точку зрения. Не сумев переубедить родителей, он хлопнул дверью и ушёл в свою комнату. В итоге разговор закончился конфликтом.

#### **Ситуация № 27. «Смена интересов»**

Оксана ходит в 5 класс музыкальной школы по классу фортепьяно. Учиться в музыкальной школе Оксане сложно. Много надо репетировать и учить наизусть. Она устаёт. Ведь у неё помимо музыкальной школы есть ещё и общеобразовательная. Оксана говорит маме, что ей надоело заниматься музыкой. Ей это уже неинтересно и скучно. Она хочет попробовать себя в чём-то другом. Ей нравится рисовать. Но мама решительно заявляет: «Нет, ты окончишь музыкальную школу! Ты будешь учиться! Ты станешь тоже музыкантом, как и я!

Я в твои годы тоже училась, и ничего, закончила обе школы с отличием. У тебя большой талант. Ты же, наверное, не «дура»?!». После таких «острых» разговоров Оксана чувствует себя опустошенной и подавленной.

#### **Ситуация № 28. «Творчеству – нет!»**

Илья учится в 6 классе. Учится он неважно. Можно даже сказать, что плохо. Зато у него есть очень хороший и близкий друг Игорь. Игорь собирается поступать в художественную школу. Он завёт с собой и Илью. Илья тоже очень хорошо рисует. Особенно ему хорошо удаются портреты и фигуры людей. Выходит, выразительно и похоже. Ребята всерьёз увлеклись идеей поступить в художественную школу. Они даже начали готовиться к вступительным экзаменам. Но всё резко закончилось, когда об этом узнала мама Ильи. Она в повышенных тонах стала отчитывать сына. «Ты в обычной школе-то нормально учиться не можешь! Куда тебе ещё в одной учиться!? У нас никто никогда в семье такими пустяками не занимался. На это талант нужен. Я тебе запрещаю поступать! Никуда ты не пойдёшь без моего согласия! Марш учить уроки! Сядь за стол и решай задачи! Приду с работы всё проверю! О школе можешь забыть. Она тебе не нужна!» – разражается гневным монологом мама. Илья ушёл в свою комнату и заплакал.

### **1.4. Конфликтные ситуации в системе «учитель – родитель»**

#### **Ситуация № 29. «Плохо читаете»**

Вася пошёл учиться в школу в 6 лет. В ходе занятий мальчик особых успехов в учёбе не проявлял. Был обычным весёлым и подвижным ребёнком. На фоне других детей ничем особенным не выделялся. В феврале, учительница, преподающая у Васи, после классного собрания подошла к его маме и сказала, что у Васи очень большие проблемы с чтением. Все ребята из его класса уже довольно бегло читают, а он запинаясь и читает очень медленно. Мама выслушала учителя очень внимательно и сказала, что у Васи всё хорошо. Она его очень сильно любит, он очень талантливый и способный. Учительница уточнила, что это верно, Вася очень хороший и способный, только читает плохо. Мама сказала, что она осознала проблему и теперь возьмёт её на контроль. Наступил май. Вася бегло читает так и не научился.

#### **Ситуация № 30. «Решимость и натиск»**

Однажды в класс к Елене Николаевне пришла разгневанная мама Михаила Зинаида Геннадьевна. Претензии мамы заключались в том, что она хотела разобраться, что происходит в классе. На повышенных тонах и в крайнем раздражении она сразу предъявила претензии Елене Николаевне в том, что она плохо следит за классом. Елена Николаевна попросила уточнить о чём точно идёт речь. «Мой сын пришёл домой жестоко избитым Игорем и Сергеем. У него ссадина на губе и синяк под глазом. Куда Вы вообще смотрите? Этих детей надо исключить из школы», – жаловалась мама. «Да, я понимаю Вашу проблему», – ответила учительница, «но я одна, а в классе 25 человек. К тому же этот инцидент случился после занятий на школьном дворе». «Вы классный

руководитель, значит, Вы должны следить за детьми. Вы некомпетентный педагог!» – продолжила выговаривать учительнице Зинаида Геннадьевна. Каким должны быть дальнейшие действия Елены Николаевны.

### **Ситуация № 31. «Вопросы к поведению»**

Дима сложный и некоммуникативный ребёнок. В своём классе он конфликтует со многими учениками. Учится он плохо, домашние задания не выполняет. На уроках его поведение часто агрессивное. Он демонстративно отказывается выполнять порученную ему работу. Часто конфликтует с учителями. Многие родители приходят в школу и жалуются на него классному руководителю, прося перевести его куда-нибудь в другой класс. Семья у мальчика неблагополучная. Мама находится в процессе развода. Проживает она с сожителем. Классный руководитель решила вызвать маму Димы в школу и поговорить с ней о сложившейся ситуации. С третьей попытки ей это удалось, и мама всё-таки пришла. Учительница объяснила сложившуюся непростую обстановку, рассказала о том, что на её сына жалуются дети, учителя и многие родители. Заметила, что мама недостаточно следит за сыном и совсем не занимается его воспитанием. Мама выслушала учительницу и сказала, чтобы они в школе сами лучше воспитывали детей. Но в конце разговора пообещала принять меры. Спустя небольшой промежуток времени ситуация никак не изменилась.

### **Ситуация № 32. «Не та оценка»**

Катя перешла в новую школу и у неё сразу не сложились отношения с учительницей русского языка и литературы. Средняя оценка по этим двум предметам у девочки стала три. Хотя в прошлой школе она никогда не получала ниже четырёх. Катя девочка решительная и всегда отстаивает свою точку зрения. Однажды учительница при всём классе вслух прочитала сочинение Кати и едко раскритиковала его. Получилось очень смешно, – класс смеялся, а Катя заплакала. Придя домой, девочка рассказала о случившемся маме. На следующий день мама пришла в школу к учительнице и на повышенных тонах заявила, что учительница предвзято относится к дочери, придирается и, вообще, в прошлой школе у другой учительницы Катя училась хорошо. На каком основании она так относится к Кате? В ответ учительница попросила в таком агрессивном тоне с ней не разговаривать. Катя дерзит, не знает литературу, поставленные ей оценки справедливы. Между мамой и учительницей возник острый конфликт.

### **Ситуация № 33. «Неуёмное творчество»**

Ирина Васильевна учительница географии. На своих занятиях она не раз замечала, что Артём постоянно пишет и рисует на парте. Она неоднократно делала ему замечания в устной форме, но безрезультатно. Мальчик продолжал портить стол, не обращая внимания на замечания учительницы. После очередного такого случая, когда Петя начал рисовать на парте уже фломастером, Ирина Васильевна строго отчитала ученика при всём классе и сделала запись в дневнике. Поскольку урок географии был последним, то Пете пришлось



остаться и чистить парту. На это он потратил примерно сорок минут. Придя домой (мальчик живёт в доме напротив школы), мама Пети спросила, почему он так поздно пришёл (Петя пришёл через три часа после того, как закончились уроки). Он объяснил, что учительница придирается к нему, публично оскорбила его при всём классе, заставила одного убирать и мыть весь класс вместо уборщицы. Мама всецело верит и доверяет своему сыну. На следующий день она пришла в школу и в повышенных тонах потребовала объяснений у учительницы.

#### **Ситуация № 34. «Жалоба»**

Маша ученица 8 класса занимается в музыкальной школе по классу скрипки. Учитель физкультуры Рустам Георгиевич опытный учитель, долго работающий в школе. В ходе занятий он просит Машу, по возможности выполнять все необходимые упражнения, касающиеся общей физической подготовки: разминки с мячом, отработки подач и ударов в волейболе. Маша пожаловалась маме, что учитель заставляет её бегать и прыгать до изнеможения. Машина мама пришла в школу разбираться с учителем физкультуры. Каковы должны быть действия учителя для конструктивного разрешения возникшей конфликтной ситуации?

#### **Ситуация № 35. «Цейтнот»**

Миша ученик 9 класса занимается в музыкальной школе. Он играет в школьном оркестре на тромбоне. Занятия в музыкальной школе проходят три раза в неделю и начинаются в 15.00. Дорога от школы до школы занимает один час. Но занятия в общеобразовательной школе заканчиваются в 14.20. Учительница биологии пошла навстречу мальчику и отпускает его на 10 минут раньше с последнего урока на свой страх и риск. Учитель математики и учитель русского языка брать на себя ответственность не хотят и считают, что Миша должен в первую очередь готовиться к ОГЭ, и не отпускают ребёнка. Мальчик вынужден убежать с этих уроков. Мама пришла в школу разбираться с учителями.

#### **Ситуация № 36. «Родительский чат»**

Ольга Петровна, молодая учительница математики и классный руководитель 6 «Б» класса. Она внимательная и добросовестная. Требовательная и настойчивая. Для удобства работы и лучшей связи с родителями учеников, она стала участником родительского чата. Как показала дальнейшая работа, эта система связи оказалась довольно успешной. Однако однажды, в родительском чате возникло бурное обсуждение домашнего задания, выданного по математике учительницей. Несколько родителей начали писать гневные посты, что задание сложное и сделать его никак не удаётся. Постепенно содержание постов стало более агрессивным и перешло на обсуждение профессиональных и личных качеств педагога. Один из родителей начал усиленно писать в чат, что ей самой ещё надо пойти доучиваться. Другой, грубо заметил, что учительница глупа и, вообще, она «просто полная дура», которая случайно попала в эту профессию. Ольга Петрова увидела и прочитала эту переписку. Ей стало очень обидно.

**Ситуация № 37. «Сами виноваты»**

Вы работаете классным руководителем у пятого класса. Один из Ваших учителей в первую же неделю сентября получил жалобы от всех учителей-предметников на своё поведение, грубость и предпочтение играть в телефон на уроке вместо учёбы. Когда Вы сообщили матери ребёнка о произошедшем, та заявила, что её сын никогда себя так не повёл бы, и стоит сначала поинтересоваться у учителей-предметников, способны ли они сами вообще проводить уроки так, чтобы заинтересовать детей. Ваши дальнейшие действия?

**Ситуация № 38. «Предвзятое отношение»**

Аслан ученик шестого класса имеет стабильную ситуацию неуспеха по большинству предметов. Ему сильно мешают языковой барьер и низкая учебная мотивация. Классному руководителю, звонит мать ребёнка и жалуется на предвзятое отношение со стороны учителей-предметников, что её ребёнок на самом деле очень хочет учиться, но к нему предъявляют завышенные требования и по каким-то причинам негативно выделяют среди остальных учеников класса. Также мать требует очной встречи со всеми учителями-предметниками, прямо говоря о том, что намерена ругаться с ними за плохую успеваемость своего ребёнка.

**1.5. Конфликтные ситуации в системе «учитель – учитель»****Ситуация № 39. «Физики и лирики»**

Классный руководитель 10 класса с гуманитарной направленностью главной задачей школы считает развитие личности и творческих способностей ребёнка, а также его стремления к самореализации и самовыражению. В его педагогической практике преобладают демократичные принципы взаимоотношений с учениками. А учитель физики, приверженец «классических» строгих методов обучения и воспитания, постоянно обвиняет коллегу в потакании ученикам и их расхолаживанию, результатом которого, по его мнению, стало снижение мотивации к обучению, разболтанность во всём классе. Однажды классный руководитель ответил на недружелюбную реплику коллеги, сказав, что низкая успеваемость его класса – результат сухой, неинтересной подачи материала и авторитарности самого учителя физики. По его мнению, именно эти факторы мешают детям усваивать предмет. В ходе словесной перепалки появились взаимные претензии, упреки и обиды. Итогом этой «дискуссии» стал острый конфликт.

**Ситуация № 40. «Конфликт поколений»**

В школе трудятся два историка. Опытный педагог с двадцатилетним стажем и молодой специалист. Первые два года работы старшая коллега постоянно подчеркивала свое видение преподавания предмета, апеллируя к своему педагогическому опыту, профессиональным качествам и знаниям. Между тем, молодой педагог с самого начала работы внедряла новые передовые методики обучения и ее авторитет среди учеников со временем вырос. Дети откровенно говорили, что им более симпатична и интересна молодая учительница. Опытная «соперница» приняла новую роль молодого коллеги в штывки. «Жертва»

оказалась на грани эмоционального срыва. Ситуация накалилась. Конфликтное противостояние оказалось замеченным руководством и требовало своего скорейшего разрешения.

#### **Ситуация № 41. «Кабинет искусств»**

В школе с углублённым изучением ИЗО работают два педагога – Юлия Сергеевна и Ольга Игоревна. Юлия Сергеевна молодая, активная только окончившая институт и год назад устроившаяся на работу. Она ведёт занятия в начальной школе. Её дети постоянно участвуют в детских конкурсах и различных проектах. Вторая учительница с большим авторитетом, опытом работы в этой школе и большим стажем занимается с учащимися 5 и 6 классов. Занятия у обоих учителей проходят в одном кабинете. Ольга Игоревна, постоянно делает замечания более молодой Юлии Сергеевне, что после её занятий в кабинете не убрано, пособия лежат не на своих местах, мольберты и стулья испачканы. Юлия Сергеевна испытывает глубокий дискомфорт. Отношения накалились.

#### **Ситуация № 42. «Музыка и спорт»**

Руководитель музыкального класса общеобразовательной школы однажды пришла на урок к учителю физкультуры и сделала замечание о том, что некоторые дети не должны выполнять много физических упражнений, слишком интенсивно играть в волейбол и баскетбол. Приходя после занятий физкультурой, некоторые ученики жалуются на усталость. Это не позволяет им сосредоточиться и правильно играть на музыкальных инструментах. Учитель физкультуры ответил, что у него требования ко всем обучающимся одинаковы и все должны выполнять одну обязательную программу. Либо они принесут ему справку от врача, либо должны выполнять задания и никаких любимчиков он не потерпит. При этом демонстративно подчеркнув, что требования у него исключительно минимальные. Перепалка между учителями переросла в острый конфликт, в который оказались втянуты ученики.

#### **Ситуация № 43. «Волнение»**

В 11 классе молодая и не очень опытная учительница, которая только недавно окончила университет и пришла работать в школу, ведёт урок химии. Однако дети из объяснения учительницы ничего не понимают и не могут правильно выполнить выданные задания. Учительница очень волнуется и не может внятно ответить на задаваемые ей вопросы. В классе возникла сложная ситуация, поскольку дети заметили неловкость и смущение учительницы. Вдруг резко открывается дверь и в кабинет заходит завуч школы, которая тоже по своему образованию является учителем химии. Завуч женщина волевая и строгая. Она незаметно наблюдала за ходом урока и, видя сложившуюся непростую ситуацию, с позором сажает молодую учительницу за парту. При этом заявляет, что класс должен слушать её объяснение темы заново и начинает стирать все написанное с доски. После занятий молодая учительница попыталась объяснить сложившуюся ситуацию и высказала завучу своё мнение о том, что она поставила её в некрасивое положение по отношению ко всему классу.

Завуч ответила, что со своей стороны все сделала правильно. В итоге между учительницей и завучем возник конфликт.

## 1.6. Конфликтные ситуации в системе «родители – родители»

### Ситуация № 44. «Вопрос веры»

Амина девочка из мусульманской семьи ходит в школу в хиджабе. Родители других детей проявляют недовольство, которое высказали сначала учителю, а потом администрации. Они считают, что не нужно в светском заведении нарочито демонстрировать свою религиозность, потому что это оказывает негативное воздействие на их детей. Учительница предприняла попытку обратиться к родителям Амины и попросила их пойти навстречу пожеланиям, но её родители настроены враждебно и не собираются ничего менять в семейном воспитании.

### Ситуация № 45. «До толкались»

Слава и Кирилл в шутку толкались в раздевалке. Слава не рассчитал силы и слишком сильно толкнул Кирилла. Кирилл получил сильный удар и грубо ответил. Произошла драка, в ходе которой Слава разбил чужой телефон, а Кирилл в отместку Славин планшет. Дети пришли домой и сразу рассказали родителям о случившемся. Мамы сразу решили прийти в школу разрешать возникший конфликт. Увидев друг друга, они сразу стали на повышенных тонах выяснять отношения, обвинять чужого и защищать своего ребёнка. Каковы должны быть действия по разрешению сложившегося конфликта со стороны школы?

### Ситуация № 46. «Драка»

Вася носит очки. За это его Алексей постоянно дразнит очкариком, подшучивает и обидно задирает. Однажды Вася не выдержал и сильно стукнул обидчика. У Алексея был сильный ушиб, разбита губа и порвана рубашка. Дети пришли домой и пожаловались родителям. Мамы пришли в школу разрешить конфликт. Мама Алексея грозит написать заявление в полицию и обратиться в суд. Мама Васи обвиняет Алексея в провоцировании конфликта и настаивает на том, что ее сыном была применена вынужденная самооборона. Каковы должны быть действия классного руководителя по разрешению сложившегося конфликта?

### Ситуация № 47. «Родительское собрание»

В 8 «Б» классе проходит родительское собрание. Классный руководитель рассказывает о ходе учебной работы, обсуждает с родителями ближайшие планы подготовки к текущим общешкольным воспитательным мероприятиям. В этот момент мама Нины берёт слово и начинает резко обвинять ученика Колю в том, что он своим поведением мешает остальному классу учиться, постоянно отвлекает и задирает одноклассников, срывает уроки. Свои претензии она прямо адресует маме Коли. Остальные родители начинают дружно поддерживать Нинину маму. В ответ мама Коли стала защищать своего сына и заявила, что её ребёнка несправедливо обвиняют, что он ни в чём не виноват

и это сам класс провоцирует её ребёнка. Между родителями возник острый конфликт. Какие должны быть дальнейшие действия классного руководителя?

#### **Ситуация № 48. «Выпускной в детском саду»**

Родители детей, которые ходят в детский сад, решили для них сделать в конце года праздник. Все текущие вопросы они решили обсуждать, как у них уже было принято ранее, в своём родительском чате. От инициативной группы поступило предложение – отметить день окончания занятий в садике походом в детский развлекательный центр. Все родители прочитали это сообщение и поддержали поступившее предложение. Инициативная группа предложила собрать деньги на аренду детской игровой комнаты, воздушные шары, угощение, подарки для воспитателей и детей – итого по пять тысяч рублей. Часть родителей написала, что они готовы заплатить требуемую сумму. Однако несколько мам ответили, что не понимают, откуда взялась такая сумма и что они не собираются ничего сдавать. В ответ одна из мам написала, что нечего скупиться и экономить на своих детях. Ей тут же возразили, что если она миллионер, то пусть сразу заплатит за всех. Постепенно родители перешли на выяснение личных отношений и оскорблений. В чате возник острый родительский конфликт.

#### **Ситуация № 49. «Неудачное замечание»**

В 5 «Г» классе в начале года для обсуждения важных школьных вопросов родители решили завести свой классный чат. Все согласились и создали виртуальную группу. Родительский чат активно заработал. В нём сразу появились темы, посвящённые домашним заданиям, работе школы, некорректным действиям учителей, обсуждение помощи бездомным животным, кто и как собирается проводить ближайшие майские праздники, растущие цены на молоко и дороговизну путешествий в жаркие страны. Одна из мам, прочитав один из таких постов, решила ответить и написала, что нечего засорять чат информационным мусором и писать не по теме. Часть родителей тут же в довольно бесцеремонной форме ей едко и грубо ответили. Началась активная переписка сообщениями. В итоге мама подверглась кибербуллингу в родительском чате со стороны объединившейся против неё группы родителей.

#### **Ситуация № 50. «Досадные ошибки»**

В родительском чате шла активная переписка между родителями на тему домашних заданий. Одна активная мама постоянно просила уточнить, какие задания надо выполнить по математике и какой должен быть «олгоритм» их решения. При этом практически в каждом своём сообщении она совершала грамматические ошибки. Знаки пунктуации в её сообщениях отсутствовали вовсе. Читая такие сообщения, другая мама решила поправить увиденную ошибку и отправила сообщение, что слово «олгоритм» нужно писать через букву «а». Прочитав такое сообщение, первая мама вспыхнула и ответила, что: «Вы кто такая, чтобы меня тут поправлять?». На это вторая мама написала: «Чему Вы своих детей научить можете, если сами с ошибками пишете?». В итоге их переписка приняла бурный и агрессивный характер. Между мамами возник конфликт.

**Ситуация № 51. «Молодой учитель»**

В 7 «В» класс пришёл учитель математики, только недавно закончивший педагогический университет. В родительском чате это событие не осталось незамеченным, и родители сразу приступили к активному обсуждению нового педагога. Мама Полины написала, что это очень хороший и отзывчивый учитель. Но тут же в следующем сообщении с удивлением прочитала сообщение папы Максима, что это абсолютно безграмотный и плохо знающий свой предмет педагог. Полина мама стала защищать учителя. В чат сразу написали несколько родителей с поддержкой позиции мамы Полины и защитой учителя. Тогда папа Максима обвинил Полину маму в предвзятости, потому что к её дочери хорошо относятся и ей несправедливо ставят хорошие отметки, а его сына этот учитель ненавидит и стремится всячески унизить его. В поддержку позиции папы сразу выступили несколько родителей. В итоге родители начали оскорблять друг друга в чате, и их деструктивное общение переросло в групповой конфликт.

**1.7. Конфликтные ситуации в системе «учитель – администрация»****Ситуация № 52. «Новый директор»**

В коллективе детского сада царил хорошая атмосфера среди воспитателей. Но ровно до тех пор, пока одного из них, Людмилу Васильевну, не назначили на должность руководителя всего детского сада. Вновь назначенный руководитель своеобразно восприняла свои новые должностные обязанности. У нее сразу появились претензии к своим подчиненным: излишняя строгость, повышенные требования, придирки. Большинство коллектива приняло решение смириться с этим. Однако не всем понравилось такое поведение нового руководителя. В коллективе есть воспитательница Антонина Сергеевна, не согласившаяся с таким поворотом событий. Она пока ещё не вступила в открытый конфликт, но всегда подчёркивает свою позицию и не боится отстаивать свое мнение. У Людмилы Васильевны такое поведение Антонины Сергеевны вызывает очень острую неприязнь.

**Ситуация № 53. «Право на неполную рабочую неделю»**

Учительница русского языка – мама двух несовершеннолетних детей. Она просит администрацию школы пойти ей навстречу, изменить расписание и предоставить право на неполную рабочую неделю. Завуч и директор не хотят удовлетворить просьбу учительницы, аргументируя свой отказ тем, что в школе очень большое количество классов, учителей русского языка не хватает и сложно составить расписание на три школьных корпуса. В итоге администрация школы затягивает время, не удовлетворяя просьбу учительницы. Между администрацией школы и учительницей назревает конфликт.

**Ситуация № 54. «Дежурство в школе»**

Молодой учитель биологии живёт рядом со школой, в которой работает. Администрация школы приняла решение, что для проведения различных общешкольных мероприятий в дни подготовки и проведения основного государственного и единого государственного экзаменов должны быть назначены

дежурства среди учителей. Однако, по мнению молодого учителя, его чаще, чем других, заставляют дежурить в школе. Свои претензии в резкой форме он предъявил завучу школы. В итоге разгорелся конфликт между молодым учителем биологии и завучем.

#### **Ситуация № 55. «Окна в расписании»**

Учитель географии работает в общеобразовательной школе, расположенной в городе, много лет. Сам он живет в сельском посёлке, находящемся далеко от школы. Он приезжает на работу на автобусе и электричке, затрачивая около двух часов. В школу, где он работает, пришёл новый завуч и, составляя расписание, поставил учителю уроки таким образом, что у него между занятиями получились большие «окна». В итоге учитель стал возвращаться домой на два часа дольше, поскольку ему пришлось подстраиваться под расписание автобуса и электрички. Учитель подошёл к завучу и попросил сделать расписание такое же, как у него было многие годы до этого. Завуч учителя внимательно выслушала, но в его просьбе отказала, сославшись на то, что в школе много параллельных классов, что расписание уже утверждено, и она исправить уже ничего не может. Учитель обвинил завуча в том, что она к нему относится недружелюбно и предвзято. Между учителем и завучем возник острый конфликт.

#### **Ситуация № 56. «Выбор учебной программы»**

Иван Петрович, учитель рисования, многие годы работает в общеобразовательной школе. За свою долгую педагогическую деятельность он написал несколько методических пособий, был неоднократно награждён почётными грамотами и дипломами. Его ученики неоднократно становились победителями и лауреатами творческих олимпиад и конкурсов. В школе, где он работает, сменился директор. Вызвав учителя к себе в кабинет, она сказала, что школа будет работать по другим учебным программам и учебникам в предметной области «Искусство». Для этого школа уже заказала новые образовательные материалы. Иван Петрович попросил оставить прежние программы и учебники, аргументировав это тем, что они ещё не устарели и соответствуют всем требованиям ФГОС. Директор школы не приняла аргументы учителя и в директивном порядке приняла решение, что Иван Петрович должен работать по-новому и завуалировано дала понять, что, если он не согласится, ей придётся искать нового учителя по изобразительному искусству. Иван Петрович не уступил и стал защищать свою точку зрения, пообещав написать письмо в министерство образования. В итоге возник острый конфликт.

#### **Ситуация № 57. «Билеты на Новый год»**

Представитель школьной профсоюзной организации раздавал перед Новым годом всем учителям, у которых есть несовершеннолетние дети, билеты в различные театры и дома культуры, проводящие новогодние елки и различные представления. За билетом для своего ребёнка обратилась и учительница физкультуры, объясняя свою просьбу тем, что она тоже состоит в учительском профсоюзе, как и все, из своей заработной платы делает отчисления в профсоюз. Однако представитель профсоюзной организации отказал учительнице в ее

просьбе, сославшись на то, что билетов было мало, обратилась она поздно, а учителей в школе работает много. Учительница обвинила представителя профсоюза в предвзятости, в том, что он раздал все билеты администрации и своим знакомым, а обо всех остальных забыл и вообще о проблемах простых учителей не думает. В итоге между ними возник острый конфликт. Учительница физкультурой пообещала жаловаться и выйти из школьной профсоюзной организации.

### **Ситуация № 58. «Дополнительная работа»**

Надежда закончила художественно-графический факультет педагогического университета и устроилась учительницей рисования в общеобразовательную школу. Она с большим интересом включилась в педагогическую работу, с энтузиазмом готовилась к занятиям и проводила их на высоком уровне. Детям учительница сразу понравилась, и на её уроки они ходили с интересом и удовольствием. Однако в процессе работы Надежда столкнулась с тем, что ей нужно было постоянно выполнять дополнительную внеурочную работу, которая отнимала много времени и сил. От администрации школы она стала получать многочисленные просьбы о том, что ей надо нарисовать афишу к школьному празднику, сделать стенгазету, помочь оформить детский спектакль и т.п. Причём эта дополнительная работа никак не оплачивалась. Надежда решила поговорить об этой ситуации с администрацией школы. Разговор никаких изменений не принёс. Руководство сказала, что, к сожалению, у школы нет денег, чтобы эту работу оплачивать, и она обязана это делать, потому что больше никому. Ситуация переросла в длительный скрытый конфликт. У Надежды началась депрессия, и она решила уволиться из школы.

### **Ситуация № 59. «Пожилой учитель»**

Учитель физики Николай Фомич проработал в одной и той же школе без перерыва 39 лет. К занятиям Николай Фомич всегда готовился очень тщательно, никогда не опаздывал и всегда приходил за тридцать минут до начала уроков. Жил он рядом, и добираться ему было очень удобно. Однако школу, в которой он проработал очень много лет, объединили с другими школами, сделав большой образовательный комплекс. По новому расписанию Николай Фомич оказался распределён в школьное отделение, которое находилось на другом конце города. Николай Фомич решил поговорить с директором о том, можно ли ему вернуться в старую школу, поскольку он уже в возрасте и ему физически тяжело так далеко ездить. Директор выслушала Николая Фомича, но отказала ему в его просьбе. Она аргументировала свой отказ тем, что так были сформированы штаты сотрудников и либо он принимает новые условия труда, либо, поскольку у него уже пенсионный возраст и ему тяжело работать, он может выйти на пенсию.

### **Ситуация № 60. «Классное руководство»**

Марина Станиславовна – учительница русского языка, мягкая и спокойная женщина. В начале учебного года ей сообщили, что она должна быть классным руководителем в 7 «А» классе. Однако она не захотела брать классное руководство, отказываясь и аргументируя это тем, что у неё не всё хорошо



с состоянием здоровья, много семейных проблем и т.д. Однако администрация школы начала просить осуществить руководство хотя бы 1 год. Марина Станиславовна наотрез отказалась, поскольку точно знала, что этот класс проблемный и его никто не хочет брать. Администрация тоже решила не отступать и проявить принципиальность своего подхода. Разговор стал резким и неконструктивным. Возник острый конфликт.

## **1.8. Конфликтные ситуации в системе «родитель – администрация»**

### **Ситуация № 61. «Жалоба»**

Лиза – ученица 7 «А» класса. Особых успехов в учёбе у Лизы нет. Учится она на крепкую тройку. Особого усердия в учёбе Лиза не проявляет. В домашних заданиях часто делает ошибки и на уроки приходит слабо подготовленной. На занятиях она постоянно отвлекается и особой активности не проявляет. Лизина мама считает, что её дочери в школе незаслуженно ставят низкие оценки (она заслуживает как минимум четыре) и относятся к ней предвзято. Дома Лиза рассказывает, что учителя к ней незаслуженно придираются, критикуют, ругают. Минувя учителей, мама идёт сразу к завучу с эмоциональными претензиями и жалобой на педагогов, которые предвзяты, не видят таланты ребёнка, недостаточно внимания уделяют её дочери, а прошлые разговоры, которые она проводила с ними, ни к чему положительному не приводят.

### **Ситуация № 62. «Вопросы веры»**

Мама ученика 4 класса пришла к директору школы с претензией из-за учебной дисциплины «Основы религиозных культур и светской этики». Данный предмет был введён в школьную программу Министерством образования и науки РФ в качестве обязательной учебной дисциплины. Однако мама ученика считает, что он противоречит интересам её сына. Она атеист и не хочет, чтобы её ребёнку учитель по этому предмету навязывал сектантские антинаучные представления. Более того, сам учитель, по её мнению, некомпетентен в вопросах преподавания и вместо взвешенного подхода прививает детям своё субъективное религиозное мнение. В итоге она в резкой и категоричной форме просит освободить её сына от посещения этих занятий.

### **Ситуация № 63. «Хотим учиться дальше»**

Ученица 9 «Б» класса Соня – тихая, добрая, застенчивая девочка. Она учится в самом сильном классе в параллели. Соня приходит в школу вовремя, на занятиях сидит тихо, тщательно всё записывает за учителями. Однако учится она плохо. Еле-еле на тройку. У неё очень слабая успеваемость. Ближится конец учебного года, и родители Сони хотят, чтобы их дочь продолжила дальнейшее обучение в 10–11 классах. Зная сложившуюся ситуацию, ряд учителей из состава администрации категорически против, чтобы Соня продолжала дальнейшую учебу в их школе, поскольку понимают, что ученица будет не в состоянии написать ЕГЭ, ее успеваемость снижает общий процент успеваемости всего класса и т.п. Классный руководитель объяснил родителям ситуацию, что Соне трудно будет учиться дальше, но они не приняли доводов учителя и

посчитали, что он предвзято относится к их дочери. Со своими претензиями к преподавателю и вообще на сложившуюся ситуацию родители пришли к директору школы.

#### **Ситуация № 64. «Не тот учитель»**

Марина Алексеевна – опытный и требовательный учитель. У неё большой стаж работы – более пятнадцати лет. Однако в процессе работы в 8 классе у неё сложились сложные отношения с несколькими учениками. Дети демонстративно перестали выполнять требования учительницы. Стали дерзкими, заносчивыми. Мотивация к учёбе у них сильно снизилась. Отношения с несколькими детьми стали носить открыто деструктивный характер. Возникшую проблему родители попытались решить на родительском собрании с помощью классного руководителя. При этом часть родителей резко обозначила свою позицию, заключающуюся в том, что они категорически требуют замены этой учительницы на другую. Однако другие родители (их было большинство), встали на её защиту и сказали, что Марина Алексеевна – высококлассный педагог и у неё с их детьми никаких проблем нет. При этом обвинив родителей из противоположной группы в том, что они сами плохо своих детей воспитывают. Классный руководитель не смогла примирить противоборствующие стороны и найти конструктивное решение данного конфликта. На следующий день наиболее активные родители из обеих групп пришли в кабинет директора.

#### **Ситуация № 65. «Занятия по фехтованию»**

Антон учится в 8 классе. Он профессионально занимается фехтованием и достиг в этом виде спорта больших успехов. Его родители купили квартиру и переехали в новый район. Антон пошёл в новую школу. В целом он способный и старательный мальчик. В предыдущей школе Антону по просьбе родителей администрация пошла навстречу, и для него был разработан индивидуальный маршрут обучения. Мальчик мог без труда совмещать учёбу, многочисленные тренировки, сборы и соревнования. Однако в новой школе у мальчика сразу возникли проблемы как с учёбой, так и с личным отношением нескольких учителей. Некоторые педагоги не захотели пойти навстречу мальчику, не приняли его доводы по поводу того, что ему некогда делать домашние задания, трудно совмещать занятия спортом и учёбу. Самостоятельно мальчику проблемы решить не удалось. Тогда родители попытались помочь своему ребёнку и поговорить с учителями. Выслушав доводы родителей, учителя сказали, что ничего сделать не могут. Ситуация продолжала ухудшаться. Родители решили прийти к директору, чтобы разрешить сложившуюся конфликтную ситуацию.

#### **Ситуация № 66. «Требовательные родители»**

Максиму 6 лет, и он ходит с большим удовольствием в детский садик. Родители хотят его отдать в первый класс уже в сентябре (ребёнку исполнится 7 лет в январе). Для того чтобы ребёнку было в будущем легче учиться, они решили водить его на подготовительные занятия в школу к той учительнице, которая должна будет набирать и учить детей в первом классе. Как оказалось, Максиму ходить в школу не интересно. Он быстро устаёт, постоянно

отвлекается, предлагаемые задания решает медленно и с ошибками. Видя такую ситуацию, родители решили поговорить с учительницей. Она оказалась опытным педагогом с большим стажем и сразу сказала, почему у Максима не получается хорошо учиться. Родители выслушали ответ и пришли к выводу, что она придирается к их сыну, не умеет работать с детьми и как будущая учительница сына их категорически не устраивает. Тогда родители пошли к директору школы с претензией, что хотят записаться для поступления в первый класс к другому педагогу. «Мы хотим, чтобы нас взяли в другой класс к другой учительнице», – заявили родители директору. Каковы должны быть действия школьной администрации для разрешения сложившейся конфликтной ситуации?

### **Ситуация № 67. «Спланированная провокация»**

9 «Г» класс – самый «тяжёлый» класс в параллели. За последние два года в нём сменилось два классных руководителя. Педагоги, работая с этим классом, отмечают расторможенность и неуправляемость некоторых детей, которые являются заводилами и лидерами в этом классе. Марту Матвеевну директор школы лично уговорил взять классное руководство в этом классе и потерпеть один год. Однажды, придя на занятия, Марта Матвеевна обнаружила, что на доске написано неприличное слово. Она попросила дежурных стереть с доски написанное. Но один ученик сказал, что дежурных у них сегодня нет. Марта Матвеевна сказала, что не начнёт урок, пока всё не будет стёрто с доски. Постепенно атмосфера накалилась. Марта Матвеевна начала нервничать и эмоционально отвечать классу. Класс целенаправленно стремился спровоцировать учительницу на грубость. Разразился сильный конфликт, учительница не выдержала и начала кричать на класс. Урок закончился ужасно. Данный конфликт стал известен родителям, и они решили прийти в школу к директору, разобраться с этой учительницей, которая орёт на их детей. Придя в кабинет директора, они сразу включили аудиозапись с фрагментом, где «якобы» учительница грубо обозвала одного из «активных» учеников.

### **Ситуация № 68. «Семейные обстоятельства»**

В течение учебного года ученица 11 класса Мария пропускала занятия по большинству предметов по различным причинам: семейным обстоятельствам, плохому самочувствию, болезни и т.п. Приходя в школу, справок, подтверждающих болезнь, она не предоставляла. Своё отсутствие Мария объясняла необходимостью заботы о младшей сестре с тяжелой формой ДЦП. За весь учебный год она в сумме пропустила более 80 % уроков. В итоге она не написала необходимые контрольные и проверочные работы, а пробные экзамены и вовсе пропустила. Марии неоднократно была предоставлена возможность сдать долги, однако она ей ни разу не воспользовалась. Администрация школы совместно с классным руководителем и учителями-предметниками приняли решение не допускать Марию к итоговым экзаменам. Родители девочки пришли к администрации школы с претензиями и требованием допустить их дочь до итоговых экзаменов.

## 2. Задачи на преобразование высказываний в конфликтных ситуациях

### Преобразование конфликтогенных фраз в синтонные послы

**Инструкция.** Прочитайте предложенные конфликтогенные фразы. Проанализировав их характер, придумайте новую синтонную форму высказывания. Синтонные высказывания – это отдельные слова, фразы, действия (бездействие), позволяющие создать положительный настрой в общении.

В представленных таблицах находятся два варианта конфликтогенных выражений. Первая таблица включает фразы, которые учитель обращает к ученикам. Во второй таблице представлены фразы, сформулированные учащимся.

#### Конфликтогенное обращение учителя

№	Конфликтогенная фраза	Синтонная фраза
1	Ваш класс хуже всех!	
2	Из вас никогда ничего хорошего не выйдет!	
3	Ваше мнение мне неинтересно.	
4	Я вас с занятий не отпускал!	
5	Я ничего другого от вас и не ожидал.	
6	Я в жизни не видел такого ужасного сочинения!	
7	Хватит перебивать меня!	
8	Вы все неблагодарные!	
9	Хватит галдеть на моём уроке!	
10	Отвечайте, когда я вас спрашиваю!	

#### Конфликтогенное обращение учащегося к учителю

№	Конфликтогенная фраза	Синтонная фраза
1	Мне скучно на вашем уроке!	
2	Вы плохо объясняете!	
3	Вы, как всегда, поставили мне плохую оценку!	
4	Вы обязаны учить! Это ваша работа!	
5	Вы предвзято ко мне относитесь!	
6	Вам абсолютно наплевать на моё мнение.	
7	Вы как всегда наобещали и ничего не сделали!	
8	Это не педагогично!	
9	Не кричите на меня!	
10	Я вам ничего не должен!	

**Преобразование фраз («Ты – высказывание» – «Я – высказывание»)**

**Инструкция.** Прочитайте предложенную ситуацию и проанализируйте характер «Ты – сообщения». Переформулируйте заданную фразу в форму «Я – сообщения».

№	«Ты – высказывание»	«Я – высказывание»
1	Ты всегда опаздываешь на урок!	
2	Ты никогда не слушаешь, что я говорю!	
3	Как ты можешь брать без спроса вещи с моего стола?!	
4	Ты грубишь мне!	
5	Перестанешь ты всё время орать?!	
6	На уроке ты ведешь себя отвратительно!	
7	Хватит тебе все время перебивать меня!	
8	Ты меня уже достал!	
9	Где ты был всё это время?!	
10	Ты никогда не здороваешься, когда заходишь в класс!	
11	Ты всегда поздно приходишь домой!	
12	Почему ты прогулял урок?!	
13	Почему ты не выполнил домашнее задание?!	
14	Ты не можешь решить такое простое задание!	
15	Ты сегодня плохо себя ведёшь!	
16	Как ты можешь этого не знать?	
17	Ты постоянно отвлекаешься!	
18	Ты меня всё время перебиваешь!	
19	Ты мне дерзишь!	
20	Ты худший ученик!	
21	Ты в жизни ничего не добьёшься!	
22	Ты пишешь как курица лапой!	
23	Ты задаёшь глупые вопросы!	
24	Ты бестолковый бездарь!	
25	Если ты будешь себя так вести, отправишься в ПТУ!	

## 3. Тесты для диагностики конфликтов

Современные учителя должны владеть приемами диагностики, управления и конструктивного разрешения конфликтов. Вовремя увидеть конфликт и уметь его благополучно разрешить, – основа создания нормальных человеческих отношений и благоприятного социально-психологического климата в школе. Чтобы успешно достичь этих целей, в данном учебном пособии собраны специальные тесты, позволяющие диагностировать степень развития конфликта, стратегий поведения в конфликтной ситуации, уровень конфликтостойчивости, уровень агрессии, наличие и уровень конфликтов в сфере семейных отношений.

### 3.1. Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант)

**Назначение.** Использование диагностического материала в форме метафор (поговорки, устоявшиеся истины) нацелено на снижение стереотипов, самоидеализации, квазиответов. Данная методика ориентирована на выявление наиболее распространенных стратегий в конфликтных ситуациях: стратегию достижения эгоцентричных (личных) целей и стратегию сохранения благоприятных межличностных отношений. По соотношению этих двух стратегий в данной методике выделено пять метафорических стратегий.

**Инструкция.** Сейчас вам будет дано необычное задание. Оно заключается в оценке степени использования предложенных поговорок в своей поведенческой практике. В ходе работы следует придерживаться правила: не существует плохих или хороших ответов, а существуют реальные, наиболее употребляемые в тех или иных жизненных ситуациях. Следуя этому правилу, в бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте один из трех ответов: «да» или «+»; «нет» или «-»; трудно сказать или «±». К последней форме ответа старайтесь прибегать в исключительных случаях. Порядок заполнения построчный, слева направо.

#### Опросник

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете другого сделать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет (почеши мне спину, а я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.

11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталы и докопаешься до истины.

### Бланк ответов

I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
Итого	Итого	Итого	Итого	Итого

### Обработка и интерпретация данных

Подсчитывается количество баллов в каждой из пяти колонок.

Наибольшее количество баллов в той или иной колонке свидетельствует о приверженности исследуемого той или иной стратегии в конфликтных ситуациях. Если в каких-то колонках наблюдается одинаковое количество баллов, то это свидетельствует о равнозначности использования двух стратегий.

По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность «на себя» и «взаимодействие с другими людьми», выделены следующие метафорические стратегии конфликтного поведения:

Тип I. «*Черепаха*» – стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими.

Тип II. «*Акула*» – силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что конфликты решаются лишь выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип III. «*Медвежонок*» – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями.

Тип IV. «*Лиса*» – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «*Сова*» – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 147–148.

### **3.2. Методика «Взаимодействие супругов в конфликтной ситуации» Ю.Е. Алешинной, Л.Я. Гозмана, Е.М. Дубовской**

Методика представляет собой 32 вербально описанные ситуации семейного взаимодействия, которые носят конфликтный характер. Для ответа испытуемым предлагается шкала возможных реакций, в которую заложены два признака: *активность* или *пассивность реакции* и *согласие* или *несогласие с супругом* (т.е. позитивность или негативность реакции).

Шкала сконструирована так, что один её полюс (левый) составляет активное выражение несогласия, затем идут пассивное выражение несогласия, нейтральное поведение, пассивное выражение согласия и, наконец, другой полюс (правый) составляет активное выражение согласия. Соответствующим значениям шкалы приписываются числовые эквиваленты от  $-2$  до  $+2$ .

**Инструкция.** В отношениях между супругами довольно часто бывают недоразумения, противоречия, столкновение интересов. Ниже приводятся достаточно типичные ситуации; такие (или почти такие же) возникают в каждой семье. Бывали они, наверное, и у вас. Пожалуйста, выберите тот вариант предлагаемых ответов, который в наибольшей степени близок тому, как вы себя ведёте в подобных ситуациях. Не стоит слишком долго задумываться над выбором варианта ответа, так как в данном случае не может быть ответов «правильных» и «неправильных». Отметьте на ответном листе номер того



варианта, который показался вам наиболее подходящим, и переходите к следующей ситуации. Все ответы будут сохранены в тайне.

**Шкала возможных реакций методики  
«Взаимодействие супругов в конфликтной ситуации»**

-2	-1	0	1	2
Категорически не согласна с тем, что муж делает и говорит в данной ситуации, активно возражаю ему и настаиваю на своем	Не согласна с тем, что муж делает и говорит в данной ситуации, демонстрирую свое недовольство, но избегаю открытого обсуждения	«Ничего не предпринимаю, не высказываю своего отношения, жду дальнейшего развития событий»	В целом согласна с тем, что муж делает и говорит, но не считаю необходимым открыто выражать свое отношение	Полностью согласна (согласна) с тем, что жена (муж) делает и говорит в данной ситуации, активно поддерживаю и одобряю

**Тестовый материал**

Испытуемым предлагаются типичные для семейных пар ситуации, на которые необходимо отреагировать так, как в жизни.

При работе с методикой необходимо использовать два разных варианта – для мужа и жены, так как общий вариант может вызвать непонимание и путаницу у респондента.

**Текст методики**

*Вариант для женщин*

1. Вы пригласили своих родственников в гости. Муж, зная об этом, неожиданно поздно вернулся домой. Вас это огорчило, и после ухода гостей вы демонстрируете мужу свое огорчение, а он не может понять причины недовольства. Вы...
2. Муж уже много раз обещал сделать вам кое-что по дому, но по-прежнему им ничего не сделано. Вы...
3. Вы долго стояли в очереди в магазине. Продавщица все время отвлекалась, грубила покупателям. Когда подошла ваша очередь, муж, на ваш взгляд, слишком резко начал говорить с ней. Вы неприятно удивлены его тоном. Вы...
4. Уже поздно, ребенку пора ложиться спать, но ему не хочется, а муж все-таки пытается отправить его в кровать. Вы вмешиваетесь и разрешаете ребенку еще немного поиграть, говоря, что завтра выходной. Муж настаивает. Вы...
5. Вы договорились выходной провести вместе дома. Но неожиданно вам позвонили родители и позвали к себе. Вы сразу же начали собираться. Муж недоволен, что нарушились ваши совместные планы. Вы...
6. У мужа плохое настроение. Вы догадываетесь, что у него неприятности на работе, хотя он ничего не говорит. Вы пытаетесь вызвать его на беседу, но он уходит от разговора. Вы...

- 7 Вы с мужем приглашены на день рождения друга, денег на подарок недостаточно. Вам кажется, что именно муж в этом месяце потратил их слишком много. Вы...
- 8 Ваша подруга делится с вами и вашим мужем своими проблемами и переживаниями. Одно из замечаний мужа, на ваш взгляд, выпадает из общего тона разговора и обидно для собеседницы. Вы...
- 9 Вам обоим нужно задержаться на работе, и некому побыть с ребенком. Вы считаете, что ваши дела важнее и это должен сделать муж, но он не соглашается. Вы...
- 10 Вы начали ремонт квартиры. Неожиданно оказалось, что эта затея обойдется дороже, чем вы предполагали. Муж с самого начала скептически относился к вашим планам, а теперь еще сердит на вас за непредвиденные расходы. Вы...
- 11 У вас есть любимое занятие. Муж советует приобщить к этому делу ребенка. Вы считаете, что ребенок будет вам мешать, а муж продолжает настаивать. Вы...
- 12 Вы собираетесь уйти из дома по делам, а муж хочет с вами поговорить и недоволен, что вы отказываетесь задержаться на несколько минут. Вы...
- 13 С юности у вас осталось много друзей-мужчин. Вы с удовольствием общаетесь с ними, они заходят к вам в гости. У мужа все эти визиты вызывают недовольство. Вы...
- 14 Вы зашли к мужу на работу. Его не оказалось на месте, и, пока вы его ждали, вам явно удалось завоевать симпатии его коллег-мужчин. Вас удивила негативная реакция мужа. Вы...
- 15 Вам кажется, что муж не на то тратит деньги. Вот он опять купил ненужную, на ваш взгляд, вещь, но муж считает, что она необходима в доме. Вы...
- 16 Вы просите мужа помочь ребенку приготовить уроки, потому что сами хуже знакомы с этим предметом, а муж продолжает заниматься своими делами, отсылает ребенка к вам, говоря, что ему некогда. Вы...
- 17 В последнее время на работе вы много общаетесь с одним из ваших коллег. Вы часто звоните друг другу, упоминаете о нем в разговорах с мужем. Мужу это не нравится. Вы...
- 18 Вы случайно встретили старую подругу, разговорились с ней, и она уговорила вас зайти к ней. Вы пробыли с ней весь вечер и поздно вернулись домой. Муж беспокоился и, когда вы вернулись, высказал вам свое недовольство. Вы...
- 19 За несколько дней до зарплаты опять возник разговор о том, что денег не хватает. Муж считает, что вы недостаточно делаете для обеспечения семьи. Вы...
- 20 Вы провели вечер с новыми друзьями, которые нравятся мужу, но вам не очень симпатичны. На ваш взгляд, с ними было скучновато, но вы пытались это не показать, а по дороге домой муж неожиданно высказал свое недовольство тем, как вы вели себя с его друзьями. Вы...

- 21 Ваш муж собирается к своим старым друзьям в гости. Вам хотелось бы пойти с ним, но он не предлагает этого. Вы...
- 22 У вас есть любимое увлечение, которому вы уделяете свободное время. Муж не разделяет этого интереса и даже выражает открытое недовольство. Вы...
- 23 Муж наказал ребенка, но вам кажется, что проступок не столь серьезен, и вы начинаете играть с ребенком. Муж недоволен этим. Вы...
- 24 В гостях у друзей вас познакомили с привлекательной женщиной. Ваш муж в течение всего вечера сидел рядом с ней, танцевал и о чем-то оживленно беседовал. Вас это задело. Вы...
- 25 Вы собирались провести воскресенье дома, но оказалось, что муж обещал друзьям навестить их. Вам очень не хочется идти. Вы...
- 26 Вы рассказали подруге о своих семейных проблемах. Муж узнал об этом и был очень недоволен, так как считает, что не стоит рассказывать всем и каждому о подобных вещах. Вы...
- 27 Муж давно просил зашить ему брюки. Сегодня он хотел бы их надеть, но они остались незашитыми. Он высказывает свое недовольство, несмотря на то что знает, что вам было некогда. Вы...
- 28 Знакомый вашей семьи уже не в первый раз подвел вас, и вы считаете, что необходимо высказать свое недовольство. Муж говорит, что не стоит придавать этому большого значения. Вы...
- 29 У вас плохое настроение, и вам хочется поделиться с мужем своими переживаниями, сомнениями. Вы пытаетесь заговорить с ним, но он не замечает вашего состояния и отвечает, что поговорить можно позже, а сейчас ему некогда. Вы...
- 30 Приятель мужа позвонил и попросил вас передать кое-что мужу, как только тот вернется домой. У вас было много дел, и вы вспомнили об этом только поздно вечером. Муж был очень недоволен и резко сказал, что ваша необязательность уже не в первый раз ставит его в неловкое положение. Вы...
- 31 Вечером вы собираетесь вместе с мужем посмотреть телевизор, однако ваши интересы пересекаются: вам хочется смотреть передачи по разным программам. Каждый из вас настаивает на своем. Вы...
- 32 Вы обсуждаете с друзьями планы совместного отдыха. Муж неожиданно начинает резко выступать против вашего предложения. Вы...

*Вариант для мужчин*

1. Вы пригласили своих родственников в гости. Жена, зная об этом, неожиданно поздно вернулась домой. Вас это огорчило и после ухода гостей вы демонстрируете жене свое огорчение, а она не может понять причины недовольства. Вы...
2. Жена давно обещала сделать кое-что по дому и опять ничего не сделала. Вы...
3. Вы долго стояли в очереди в магазине. Продавщица все время отвлекалась, грубила покупателям. Когда подошла ваша очередь, жена, на ваш

взгляд, слишком резко стала говорить с ней. Вы неприятно удивлены ее тоном. Вы...

4. Уже поздно, ребенку пора ложиться спать, но ему не хочется, а жена все-таки пытается отправить его в постель. Вы вмешиваетесь и разрешаете ребенку поиграть еще, говоря, что завтра выходной. Жена настаивает на своем. Вы...
5. Вы договорились выходной провести дома, но неожиданно вам позвонили родители и позвали к себе. Вы сразу же стали собираться. Жена осталась недовольна тем, что нарушились ваши совместные планы. Вы...
6. У жены плохое настроение. Вы догадываетесь, что у нее неприятности на работе, хотя она ничего не говорит. Вы пытаетесь вызвать ее на разговор, но она уходит от беседы. Вы...
7. Вы с женой приглашены на день рождения друга, денег на подарок недостаточно. Вам кажется, что именно жена в этом месяце потратила слишком много денег. Вы... 8.  
Ваш друг делится с вами и вашей женой своими проблемами и переживаниями. Одно из замечаний вашей жены, на ваш взгляд, выпадает из общего тона разговора и обидно для собеседника. Вы...
9. Вам обоим нужно задержаться на работе, и некому побыть с ребенком. Вы считаете, что ваши дела важнее и жена должна сделать это, но она не соглашается. Вы...
10. Вы начали ремонт квартиры. Неожиданно оказалось, что эта затея обойдется дороже, чем вы предполагали. Жена с самого начала скептически относилась к вашим планам, а теперь очень сердита на вас за непредвиденные расходы. Вы...
11. У вас есть любимое занятие, жена советует приобщить к этому ребенка. Вы же считаете, что ребенок будет вам мешать, а жена продолжает настаивать на своем. Вы...
12. Вы собираетесь уйти из дома по делам, а жена хочет с вами поговорить и недовольна, что вы отказываетесь задержаться хотя бы на несколько минут. Вы...
13. С юности у вас осталось множество друзей-женщин. Вы с удовольствием общаетесь с ними, они заходят к вам в гости. У жены эти визиты вызывают недовольство. Вы...
14. Вы зашли к жене на работу. Ее не оказалось на месте, и, пока вы ее ждали, вам явно удалось завоевать симпатии ее коллег-женщин. Вас удивила негативная реакция жены. Вы...
15. Вам кажется, что жена периодически не на то тратит деньги, вот она купила ненужную, на ваш взгляд, вещь, но жена считает, что она необходима в доме. Вы...
16. Вы просите жену помочь ребенку подготовить уроки, потому что сами хуже знакомы с этим предметом, а она продолжает заниматься своим делом и отсылает ребенка к вам, говоря, что ей некогда. Вы...

17. В последнее время на работе вы много общаетесь с одной из ваших сотрудниц. Вы часто звоните другу другу, упоминаете о ней в разговорах с женой. Ей это явно неприятно. Вы...
18. Вы случайно встретились со своим старым приятелем, разговорились с ним, и он уговорил вас зайти к нему. Вы пробыли с ним весь вечер и поздно вернулись домой. Жена беспокоилась и, когда вы вернулись, выразила вам свое недовольство. Вы...
19. За несколько дней до зарплаты опять возник разговор о том, что денег не хватает. Жена считает, что вы недостаточно делаете для обеспечения семьи. Вы...
20. Вы провели вечер с новыми друзьями, которые нравятся жене, но вам не очень симпатичны. На ваш взгляд, с ними было скучновато, но вы пытались этого не показывать. По дороге домой жена неожиданно высказала свое недовольство тем, как вы вели себя с ее друзьями. Вы...
21. Ваша жена собирается к своим старым друзьям в гости. Вам хотелось бы пойти с ней, но она не предлагает этого. Вы...
22. У вас есть любимое увлечение, которому вы уделяете свободное время, жена не разделяет этого интереса, даже выражает открытое недовольство. Вы...
23. Жена наказала ребенка, но вам кажется, что проступок не столь серьезен, и вы начинаете играть с ребенком. Жена недовольна этим. Вы...
24. В гостях вас познакомили с интересным мужчиной. Ваша жена в течение всего вечера сидела рядом с ним, танцевала только с ним и о чем-то оживленно беседовала. Вас это задело. Вы...
25. Вы собираетесь провести воскресенье дома, но оказывается, что жена обещала друзьям навестить их. Вам очень не хочется идти. Вы...
26. Вы рассказали другу о ваших семейных проблемах, жена узнала об этом и была очень недовольна, так как считает, что не стоит рассказывать всем и каждому о подобных вещах. Вы...
27. Жена давно просила вас починить утюг. Сегодня она хотела им воспользоваться, но он оказался непочиненным. Она высказала вам свое недовольство, несмотря на то что знает, что вам было некогда. Вы...
28. Знакомая вашей семьи уже не в первый раз подвела вас, и вы считаете, что ей необходимо высказать свое недовольство открыто. Жена говорит, что не стоит придавать этому большого значения. Вы...
29. У вас плохое настроение, и вам хочется поговорить с женой и поделиться своими переживаниями и сомнениями с ней, но она не замечает вашего состояния и отвечает, что поговорить можно позже, а сейчас ей некогда. Вы...
30. Приятельница жены позвонила и попросила вас передать жене кое-что, как только та вернется домой. У вас было много дел, и вы вспомнили об этом только поздно вечером. Жена была очень недовольна и резко сказала, что ваша необязательность ставит ее в неловкое положение уже не в первый раз. Вы...

31. Вечером вы собираетесь вместе с женой смотреть телевизор, однако ваши интересы пересекаются: вам хочется смотреть передачи по разным программам. Каждый из вас настаивает на своем. Вы...
32. Вы обсуждаете планы совместного отдыха с друзьями, и жена неожиданно начинает резко выступать против любого вашего предложения. Вы...

### Ключ к методике

Название блока	Состояния
1. Отношения с родственниками и друзьями	1, 5, 8, 20
2. Воспитание детей	4, 11, 16, 23
3. Проявление автономии одним из супругов	6, 18, 21, 22
4. Нарушение ролевых ожиданий	2, 12, 27, 29
5. Рассогласование норм поведения	3, 26, 28, 30
6. Проявление доминирования одним из супругов	9, 25, 31, 32
7. Проявление ревности	13, 14, 17, 24
8. Разногласия в отношении к деньгам	7, 10, 15, 19

Все ситуации по данным основаниям группируются в восемь блоков (шкал).

Кроме того, ситуации могут быть разделены на две группы по основанию «виновного в конфликте». Слово «вина» берут в кавычки, так как речь идет не о реальной виновности в конфликте (которую часто вообще трудно выявить), а о поводе к ссоре. В ситуациях № 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 27, 30, 31 в большей степени в возникновении конфликта «виноват» тот супруг, который работает с методикой, а в ситуациях № 1, 2, 3, 6, 7, 8, 12, 15, 16, 20, 21, 24, 25, 28, 29, 32 такой повод дал его супруг (супруга).

Результаты методики получают путем расчета общего индекса (среднее арифметическое ответов по всем ситуациям методики), а также частных индексов по блокам (среднее арифметическое по каждому блоку).

Значения индексов меняются в интервале от  $-2$  до  $+2$ . Отрицательное значение индекса говорит о «негативных» реакциях респондента в конфликтных ситуациях, положительное – о «позитивных» реакциях. Значения в диапазоне  $-1$  до  $+1$  подчеркивают пассивный характер поведения испытуемого в семейных конфликтах, а близкие к  $+2$  или к  $-2$  – об активной позиции в данных ситуациях.

Полученные данные дают возможность говорить и об общем уровне конфликтности в паре. Чем ближе значения общего индекса к  $-2$ , тем более конфликтный характер носит взаимодействие супругов.

Из книги: Лидерс А.Г. Психологическое обследование семьи: учеб. пособие-практикум для студ. фак. психологии высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. С. 280–286.

### 3.3. Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении В.В. Бойко

**Инструкция.** Чтобы установить доминирующую стратегию психологической защиты в общении, важно выбрать ответ, который более всего подходит к вам:

1. Зная себя, вы можете сказать:
  - а) я скорее человек миролюбивый, покладистый;
  - б) я скорее человек гибкий, способный обходить острые ситуации, избегать конфликтов;
  - в) я скорее человек, идущий напрямую, бескомпромиссный, категоричный.
2. Когда вы мысленно выясняете отношения со своим обидчиком, то чаще всего:
  - а) ищете способ примирения;
  - б) обдумываете способ не иметь с ним дел;
  - в) размышляете о том, как его наказать или поставить на место.
3. В спорной ситуации, когда партнер явно не старается или не хочет вас понять, вы вероятнее всего:
  - а) будете спокойно добиваться того, чтобы он вас понял;
  - б) постараетесь свернуть с ним общение;
  - в) будете горячиться, обижаться или злиться.
4. Если, защищая свои важные интересы, вы почувствуете, что можете поссориться с хорошим человеком, то:
  - а) пойдете на значительные уступки;
  - б) отступите от своих притязаний;
  - в) будете отстаивать свои интересы.
5. В ситуации, где вас пытаются обидеть или унижить, вы скорее всего:
  - а) постараетесь запастись терпением и довести дело до конца;
  - б) дипломатичным образом уйдете от контактов;
  - в) дадите достойный отпор.
6. Во взаимодействии с властным и в то же время несправедливым руководителем вы:
  - а) сможете сотрудничать во имя интересов дела;
  - б) постараетесь как можно меньше контактировать с ними;
  - в) будете сопротивляться его стилю, активно защищая свои интересы.
7. Если решение вопроса зависит только от вас, но партнер задел ваше самолюбие, то вы:
  - а) пойдете ему навстречу;
  - б) уйдете от конкретного решения;
  - в) решите вопрос не в пользу партнера.
8. Если кто-то из друзей время от времени будет позволять себе обидные выпады в ваш адрес, вы:
  - а) не станете придавать этому особого значения;
  - б) постараетесь ограничить или прекратить контакты;
  - в) всякий раз дадите достойный отпор.

9. Если у партнера есть претензии к вам, и он при этом раздражен, то вам привычнее:
  - а) прежде успокоить его, а затем реагировать на претензии;
  - б) избежать выяснения отношений с партнером в таком состоянии;
  - в) поставить его на свое место или прервать.
10. Если кто-нибудь из коллег станет рассказывать вам о том плохом, что говорят о вас другие, то вы:
  - а) тактично выслушаете все до конца;
  - б) пропустите мимо ушей;
  - в) прервете рассказ на полуслове.
11. Если партнер слишком проявляет напористость и хочет получить выгоду за ваш счет, то вы:
  - а) пойдете на уступку ради мира;
  - б) уклонитесь от окончательного решения в расчете на то, что партнер успокоится и тогда вы вернетесь к вопросу;
  - в) однозначно дадите понять партнеру, что он не получит выгоду за ваш счет.
12. Когда вы имеете дело с партнером, который действует по принципу «урвать побольше», вы:
  - а) терпеливо добиваетесь своих целей;
  - б) предпочитаете ограничить взаимодействие с ним;
  - в) решительно ставите такого партнера на место.
13. Имея дело с нагловатой личностью, вы:
  - а) находите к ней подход посредством терпения и дипломатии;
  - б) сводите общение до минимума;
  - в) действуете теми же методами.
14. Когда спорщик настроен к вам враждебно, вы обычно:
  - а) спокойно и терпеливо преодолеваете его настрой;
  - б) уходите от общения;
  - в) осаждаете его или отвечаете тем же.
15. Когда вам задают неприятные, подковырывающие вопросы, вы чаще всего:
  - а) спокойно отвечаете на них;
  - б) уходите от прямых ответов;
  - в) «заводитесь», теряете самообладание.
16. Когда возникают острые разногласия между вами и партнером, то это чаще всего:
  - а) заставляет вас искать выход из положения, находить компромисс, идти на уступки;
  - б) побуждает сглаживать противоречия, не подчеркивать различия в позициях;
  - в) активизирует желание доказать свою правоту.
17. Если партнер выигрывает в споре, вам привычнее:
  - а) поздравить его с победой;
  - б) сделать вид, что ничего особенного не происходит;
  - в) «сражаться до последнего патрона».



18. В случаях, когда отношения с партнером обретают конфликтный характер, вы взяли себе за правило:
- а) «мир любой ценой» – признать свое поражение, принести извинения, пойти навстречу пожеланиям партнера;
  - б) «пас в сторону» – ограничить контакты, уйти от спора;
  - в) «расставить точки над «и» – выяснить все разногласия, непременно найти выход из ситуации.
19. Когда конфликт касается ваших интересов, то вам чаще всего удается его выигрывать:
- а) благодаря дипломатии и гибкости ума;
  - б) за счет выдержки и терпения;
  - в) за счет темперамента и эмоций.
20. Если кто-либо из коллег намеренно заденет ваше самолюбие, вы:
- а) мягко и корректно сделаете ему замечание;
  - б) не станете обострять ситуацию, сделаете вид, будто ничего не случилось;
  - в) дадите достойный отпор.
21. Когда близкие критикуют вас, то вы:
- а) принимаете их замечания с благодарностью;
  - б) стараетесь не обращать на критику внимание;
  - в) раздражаетесь, сопротивляетесь или злитесь.
22. Если кто-либо из родных или близких говорит вам неправду, вы обычно предпочитаете:
- а) спокойно и тактично добиваться истины;
  - б) сделать вид, что не замечаете ложь, обойти неприятный оборот дела;
  - в) решительно вывести лгуна на «чистую воду».
23. Когда вы раздражены, нервничаете то чаще всего:
- а) ищите сочувствия, понимания;
  - б) уединяетесь, чтобы не проявить свое состояние на партнерах;
  - в) на ком-нибудь отыгрываетесь, ищете «козла отпущения».
24. Когда кто-то из коллег, менее достойный и способный чем вы, получает поощрение начальства, вы:
- а) радуетесь за коллегу;
  - б) не придаете особого значения факту;
  - в) расстраиваетесь, огорчаетесь или злитесь.

**Обработка данных.** Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в общении с партнерами надо подсчитать сумму ответов каждого типа: «а» – миролюбие, «б» – избегание, «в» – агрессия.

Чем больше ответов того или иного типа, тем отчетливее выражена соответствующая стратегия; если их количество примерно одинаковое, значит в контакте с партнерами вы активно используете разные защиты своей субъективной реальности.

Из книги: Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие. – Самара: БАХРАХ-М, 2001. С. 281–285.

### 3.4. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»

**Е.П. Ильина и П.А. Ковалева**

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик.

Данная методика поможет определить позитивную агрессивность, негативную агрессивность, обобщенный показатель конфликтности.

#### **Инструкция**

Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса (приводится ниже) в соответствующем квадратике поставьте знак «+» («да»), при несогласии – знак «-» («нет»).

#### **Текст опросника**

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение о том, что нападение – лучшая защита – правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеяются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то «корчит» из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма: «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.

26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: «Ум – хорошо, а два – лучше» – справедливо.
32. Утверждение: «Не обманешь – не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им «рта не даю открыть».
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю «золотую середину».
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной – моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс – значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

### Обработка результатов

Для удобства обработки ответов (мнений по утверждениям) целесообразно, чтобы испытуемые свои ответы («да», «нет») заносили в карту опроса, имеющую следующий вид:

№ п/п	Да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет
1			21			41			61		
2			22			42			62		
3			23			43			63		
4			24			44			64		
5			25			45			65		
6			26			46			66		
7			27			47			67		
8			28			48			68		
9			29			49			69		
10			30			50			70		
11			31			51			71		
12			32			52			72		
13			33			53			73		
14			34			54			74		

№ п/п	Да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет	№ п/п	да	нет
15			35			55			75		
16			36			56			76		
17			37			57			77		
18			38			58			78		
19			39			59			79		
20			40			60			80		

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «да» или «нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

### Ключ к расшифровке ответов

Ответы «да» по позициям 1, 9, 17, 65 и ответы «нет» по позициям 25, 33, 41, 49, 57, 73 свидетельствуют о склонности субъекта к вспыльчивости.

Ответы «да» по позициям 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы «нет» по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

Ответы «да» по позициям 3, 11, 19, 27, 35, 59 и ответы «нет» по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

Ответы «да» по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы «нет» по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

Ответы «да» по позициям 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 и ответы «нет» по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы «да» по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы «нет» по позициям 14, 30, 46, 54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы «да» по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы «нет» по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы «да» по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы «нет» по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам «наступательность (напористость)», «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной *агрессивности* субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной *агрессивности* субъекта.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель *конфликтности*.

Из книги: Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. – СПб.: Питер, 2002. (сер. «Мастера психологии»). С. 401–404.

### 3.5. Методика «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.У. Томаса – Р.Х. Килманна (в адаптации Н.В. Гришиной)

**Инструкция.** Выберите в каждом пункте вариант поведения, который естественнее для вас, и отметьте его в бланке ответов.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;  
б) Вместо обсуждения того, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) Я пытаюсь уладить конфликт с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;  
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;  
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно;  
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться победы в другом.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Я первым делом стараюсь определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникших разногласий;  
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;  
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;  
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию;  
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано, по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;  
б) Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;  
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого;  
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;  
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;  
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;  
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;  
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;  
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте;  
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;  
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;  
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию;  
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувства другого;  
б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

## Бланк ответов

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а
<b>Всего</b>	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$

**Обработка результатов.** Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о доминирующем у него стиле поведения в конфликтных ситуациях.

## Уровни выраженности стратегий поведения в конфликте

Уровень выраженности	Количество баллов
Низкий	0–3
Средний	4–8
Высокий	9–12



Из книги: Курочкина И.А., Шахматова О.Н. Педагогическая конфликтология: учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. С. 21–25.

### 3.6. Определение уровня конфликтоустойчивости

**Назначение.** Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности.

**Инструкция.** Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке, которые в большей мере свойственны вашему поведению. Для этого сначала определите, какое из двух крайних суждений подходит вам, а затем оцените его по 5-балльной системе. Помните, что промежуточная графа 3 означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4–5 и 1–2 характеризуют либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

#### Бланк ответов

1	Уклоняюсь от спора	5 4 3 2 1	Рвусь в спор
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости	5 4 3 2 1	Подозрителен
3	Имею адекватную самооценку	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку
4	Прислушиваюсь к мнению других	5 4 3 2 1	Не принимаю иных мнений
5	Не поддаюсь провокации, не завожусь	5 4 3 2 1	Легко завожусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10	Считаю, что спор – крайняя форма разрешению конфликта	5 4 3 2 1	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

#### Обработка и интерпретация данных

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов.

Начертите свой профиль поведения в спорных ситуациях.

Проанализируйте причины полярных стратегий поведения с целью внесения необходимых корректив.

40–50 баллов – высокий уровень конфликтоустойчивости.

30–40 баллов – средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта.

20–30 баллов – низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

1–19 баллов – очень низкий уровень конфликтоустойчивости. Данный уровень свойствен конфликтным людям.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 116.

### 3.7. Опросник агрессивности (А. Басса, А. Дарки)

**Цель:** опросник предназначен для диагностики показателей и форм агрессии, для выявления выраженности физической, вербальной, косвенной агрессивности, склонности к раздражению, негативизму, обиде, подозрительности, чувству вины.

А. Басс разделил понятия «агрессия» и «враждебность».

*Враждебность* – общая негативная, недоверчивая позиция по отношению к окружающим, проявляется в негативных чувствах и негативных оценках людей и событий.

*Агрессия* – активные внешние реакции агрессии по отношению к конкретным лицам.

В результате Басс и Дарки выделили два вида враждебности (обида и подозрительность) и пять видов агрессии (физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение, негативизм и вербальная агрессия).

**Описание методики.** Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили и описали следующие 8 видов агрессивных и враждебных реакций.

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.
2. Косвенная агрессия – агрессия, которая опосредованно (сплетни, пересуды, осуждения за спиной человека) направлена на другое лицо.
3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств прималейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся правил, законов, обычаев.
5. Обида – зависть или ненависть к окружающим за действительные или мнимые (вымышленные) страдания.
6. Подозрительность проявляется в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.
7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через звуковую форму (крик, визг), так и через содержание словесных фраз (проклятия, угрозы).
8. Чувство вины выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает неправильно, а также ощущаемые им угрызения совести.

**Инструкция.** Оцените каждое из утверждений при помощи ответов «да» или «нет».

**Текст опросника**

1. Временами мне трудно справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда я могу посплетничать о тех, кого не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но и быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню просьбу.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Когда я не одобряю поведение моих друзей, я им всегда даю это почувствовать.
8. Когда мне случается обмануть кого-то, я обычно испытываю угрызения совести.
9. Я не способен ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы бросаться предметами.
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Если мне не нравится какое-то правило, я стараюсь его нарушить.
13. Другие всегда умеют воспользоваться ситуацией, а я нет.
14. Я держусь настороженно с теми, кто ко мне относится неожиданно хорошо.
15. Я часто бываю не согласен с окружающими.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я скорее всего ему не отвечу.
18. В раздражении я могу хлопнуть дверью.
19. Я более раздражителен, чем это может показаться тем, кто не знает меня.
20. Если кто-то корчит из себя начальника, я стараюсь поступить ему наперекор.
21. Иногда меня огорчает, как складывается моя жизнь.
22. Думаю, что многие из окружающих не особенно меня любят.
23. Не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Когда я уваливаю от работы, то часто испытываю чувство вины.
25. Тому, кто рискнет оскорбить меня или моих близких, не поздоровиться.
26. Я не способен на хамские шутки.
27. Я впадаю в ярость, когда надо мной смеются.
28. Тех, кто много мнит о себе, я всегда стараюсь поставить на место.
29. В любой компании найдутся неприятные мне люди.
30. Многие завидуют мне.
31. Мне важно, чтобы меня уважали.
32. Мне часто бывает стыдно, что я мало делал или делаю для родителей.
33. Тех, кто изводит нас, можно и щелкнуть «по носу».
34. Мрачным я бываю в основном, когда злюсь.
35. Если ко мне относятся хуже, чем я ожидаю, я не расстраиваюсь.
36. Когда меня стараются вывести из себя, я не обращаю на это внимания.
37. Меня иногда, хоть я этого не показываю, гложет зависть.
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
39. Когда я злюсь, к «крепким» выражениям не прибегаю.

40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.
41. Я редко даю сдачи.
42. Я обижаюсь, когда, по-моему, не выходит.
43. Есть люди, которые раздражают меня одним своим присутствием.
44. Нет таких, кого бы я по-настоящему ненавидел.
45. Мой принцип: чужакам не доверять.
46. Я готов сказать каждому, что я о нем думаю.
47. Я делаю много такого, о чем потом жалею.
48. Если я разозлюсь, то могу и ударить кого-нибудь.
49. С детства у меня не бывает вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы все знали, что я чувствую на самом деле, – меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
52. Я всегда ищу тайные причины хорошего отношения ко мне.
53. Когда на меня кричат, я кричу в ответ.
54. Неудачи всегда огорчают меня.
55. Я дерусь не реже, чем другие.
56. Могу вспомнить такие случаи, когда со злости ломал вещи или предметы.
57. Я способен первым начать драку.
58. Со мной часто жизнь поступает несправедливо.
59. Я не верю в искренность отношений между людьми.
60. Я ругаюсь, когда меня выводят из себя или злят.
61. Когда я кого-нибудь обижаю, то потом испытываю угрызения совести.
62. Защищая себя, я не останавливаюсь перед применением физической силы.
63. Мой гнев я могу выражать тем, что стучу кулаком или топаю ногами.
64. Я бываю грубоват с теми, кто мне не нравится.
65. У меня нет врагов.
66. Я умею поставить человека на место.
67. Я часто задумываюсь, что живу неправильно.
68. Я знаю тех, кто способен довести меня до драки.
69. Я не огорчаюсь по пустякам.
70. Мне редко приходят в голову мысли, что кто-то хочет сделать мне плохо.
71. Бывает, я угрожаю людям, но при этом не собираюсь приводить угрозу в действие.
72. В последнее время я стал занудой.
73. В споре я часто повышаю голос.
74. Я стараюсь скрывать свое плохое отношение к людям.
75. Я предпочитаю соглашаться, чем спорить.

### **Обработка результатов**

По числу совпадений ответов с ключом подсчитывается сумма баллов по каждой субшкале.

Индекс общей агрессивности определяется как сумма показателей по субшкалам 1, 2, 7

Индекс враждебности по отношению к окружающим определяется как сумма показателей по субшкалам 5, 6.

Необходимо вычислить процент от возможной суммы баллов по каждой шкале.

### Ключ к методике

№ п/п	Шкала	«Да»	«Нет»	Возможная сумма в баллах	Сумма баллов по субшкале	% от возможной суммы
1	Физическая агрессия	1, 25, 33, 48, 55, 62, 68	9, 17, 41	10		
2	Косвенная агрессия	2, 10, 18, 34, 42, 56, 63	26, 49	9		
3	Раздражение	3, 19, 27, 35, 43, 50, 57, 64, 72	11, 69	11		
4	Негативизм	4, 12, 20, 28	36	5		
5	Обида	5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58	–	8		
6	Подозрительность	6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59	65, 70	10		
7	Вербальная агрессия	7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73	39, 66, 74, 75	13		
8	Чувство вины	8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67	–	9		
9	Индекс общей агрессии			32		
10	Индекс враждебности			18		

55 % и выше свидетельствуют в пользу данного вида агрессии.

Из книги: Горчакова И.Б. Конфликтология: психологический практикум: учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2019. С. 70–74.

### 3.8. Опросник определения профиля стратегий поведения в конфликте К.Б. Малышева

Данный опросник состоит из 25 утверждений, описывающих поведение человека в соответствии с одной из стратегий поведения в конфликте.

#### Инструкция

Перед Вами список из 25 утверждений, описывающих поведение человека. Внимательно прочитайте каждое из них. Затем отметьте степень Вашего согласия или несогласия с каждым утверждением:

- «←» – «Это не верно»;
- «?» – «Это не совсем так»;
- «Ú» – «В общем это верно»;
- «+» – «Полностью согласен».

**Текст опросника**

1. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого участника и моих собственных.
2. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
3. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
4. Я пытаюсь преодолеть наши разногласия.
5. Я всегда склоняюсь к открытому и всестороннему обсуждению проблемы.
6. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
7. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.
8. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
9. Я отстаиваю свои желания.
10. Я стараюсь доказать приоритет своей позиции.
11. Я стараюсь найти компромиссное решение.
12. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
13. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
14. Я предлагаю среднюю позицию.
15. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
16. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
17. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
18. Я стараюсь не задеть чувства другого человека.
19. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настаивать на своем.
20. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
21. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
22. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
23. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
24. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
25. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

№ п/п	Знак	Балл	№ п/п	Знак	Балл	№ п/п	Знак	Балл	№ п/п	Знак	Балл	№ п/п	Знак	Балл	Итого
1			2			3			4			5			Σ I
6			7			8			9			10			Σ II
11			12			13			14			15			Σ III
16			17			18			19			20			Σ IV
21			22			23			24			25			Σ V

**Бланк ответов****Обработка результатов**

Ответы оцениваются следующим образом:

«→» – 0 баллов;

«?» – 1 балл;

«U» – 2 балла;

«+» – 3 балла.

Далее считается сумма баллов в каждой строке, что будет соответствовать баллам по каждой из пяти стратегий:

I – сотрудничество;

II – соперничество;

III – компромисс;

IV – приспособление;

V – избегание.

**Уровни выраженности стратегий поведения в конфликте**

Уровень	Сумма баллов
Низкий	0–4
Средний	5–10
Высокий	11–15

Из книги: Курочкина И.А., Шахматова О.Н. Педагогическая конфликтология: учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. С. 35–37.

**3.9. Оценка глубины конфликта**

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-бальной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих – получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет

5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

### Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

- при сумме баллов 35–40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;
- при сумме баллов 25–34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;
- при сумме баллов менее 24 – вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы являетесь медиатором, то:

- при сумме баллов 35–40 – следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дисъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;
- при сумме баллов 25–34 – можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;
- при сумме баллов менее 24 – можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

Из книги: Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов. 4-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2022. С. 70– 72.

### 3.10. Оценка уровня конфликтности

Методика предназначена для оценки уровня конфликтности.

**Инструкция.** Внимательно прочтите приведенные ниже высказывания и выберите по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
  - а) не принимаю участия;
  - б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
  - в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».



2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?
  - а) нет;
  - б) только если имею для этого веские основания;
  - в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли спорите с друзьями?
  - а) только если люди необидчивые;
  - б) лишь по принципиальным вопросам;
  - в) споры – моя стихия.
4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как Вы реагируете, если кто-то залезет в обход?
  - а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
  - б) делаю замечание;
  - в) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?
  - а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
  - б) молча возьму солонку;
  - в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.
6. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу...
  - а) с возмущением посмотрю на обидчика;
  - б) сухо сделаю замечание;
  - в) выскажусь, не стесняясь в выражениях!
7. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась...
  - а) промолчу;
  - б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
  - в) устрою скандал.
8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?
  - а) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
  - б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
  - в) проигрыш надолго испортит настроение.

**Обработка результатов.** Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое, а – 4 очка, б – 2, в – 0 очков. Если полученная сумма составляет:

22–32 очка – Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было Вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12–20 очков – Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите

за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение.

10 очков и менее – споры и конфликты для Вас – это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но, если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивает людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Из книги: Рогов Е.И. Учитель как объект психологического исследования. Пособие для школьных психологов по работе с учителем и педагогическим коллективом. – М.: ВЛАДОС, 1998. С. 166–167.

### **3.11. Проективная методика определения ценностных ориентаций руководителя в конфликтных ситуациях А.А. Ершова**

Тест предназначен для выявления доминирующего типа ориентаций личности и роли руководителя трудового коллектива. Текст содержит 20 ситуаций, по каждой из которых испытуемому предлагается 4 возможных варианта решений. Испытуемого просят выбрать подходящий ему вариант.

Подсчет определения доминирующего типа ориентации осуществляется с помощью ключа.

Тест снабжен шкалой самооадекватности (20 вопросов), измеряющей способность испытуемого к самокритичной оценке себя в ситуации социального контроля. Шкала создана на основе модификации лжи в личностном тесте Г. Айзенка. По данным шкалы можно судить о надёжности ответов, полученных при решении ситуаций.

На основе сочетания показателей теста возможно построение классификации личности руководителей с указанием доминирующего типа ориентаций и поведения в коллективе.

#### **Основные шкалы и их сочетание**

Тест измеряет 4 типа доминирующих ориентаций личности в роли руководителя. В соответствии с этим рассматриваются 4 варианта:

Шкала Д – ориентация на дело (задача, план, цели коллективной деятельности: делоориентированная личность).

Шкала К – ориентация на межличностный контакт и личность другого сотрудника (личные и деловые качества сотрудников, особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного, поведение в роли субъекта и объекта общения: контактноориентированная личность).

Шкала С – ориентация на себя – эгоориентация (собственное «Я», эгомотивация, опора на личный опыт, склонность к риску и волевым решениям, повышенный уровень притязаний: самоориентированная личность).

Шкала О – ориентация на официальную субординацию в организации (факторы власти, социальный контроль, влияние должностного авторитета: официально ориентированная личность).

Сочетание двух преобладающих в ответах испытуемого типов шкал дает смешанный тип ориентации. Называем его межориентированным типом. Например, «Д – К ориентации» на дело и межличностные взаимоотношения в коллективе.

Та ориентация, которая ставится впереди, будет доминирующей. В данном случае смешанный межориентированный тип (Д-К) можно условно назвать делоконтактоориентацией.

Возможен и обратный вариант, когда по типу К-ориентации ответам преобладают по сравнению с ответами Д-ориентации. Такой вариант сочетания можно назвать контактноделоориентацией («К-Д ориентация»).

Возможна и другая классификация ответов по типам поведения испытуемых:

1. Внешнеориентированное поведение личности с преобладанием ориентаций на дело, власть и требования социальной ориентации (шкалы Д и С).
2. Внутреннеориентированное поведение личности с преобладающей ориентацией на себя, собственный опыт, межличностные контакты и взаимоотношения в коллективе (шкалы К и С).
3. Межориентированное поведение включает сочетание отмеченных типов ориентаций. Например, сочетание в ответах испытуемого К и Д ориентаций.

В случае смешанного типа также возможно выделить доминирующую ориентацию.

### **Выявляемые стили руководства**

Исполнительный стиль руководства характеризуется сочетанием типов ориентаций на официальную субординацию и межличностные контакты (О и К шкалы).

Инициативный стиль руководства характеризуется сочетанием доминирующей ориентации на дело и на самого себя (С и Д шкалы).

### **Оценка показателей**

Каждый тип ориентации максимально может быть оценен 20 баллами. Каждый балл в пересчете эквивалентен 5 %. Испытуемый обладает собственным распределением числа баллов по каждому из 4 типов реакций. Равномерное распределение ответов по всем типам реакций (примерно по 4–6 ответов) будет свидетельствовать о гибкости личности испытуемого, о его способности активно адаптироваться в конфликтной ситуации, об умении сознательно перестраивать стиль руководства.

Доминирующий тип ориентации по шкале фиксируется в случае, когда больше 50 % ответов испытуемого сосредоточено по одному из типов шкал.

Ориентация отсутствует или незначима, если испытуемый не дает ответов по данному типу шкалы или имеется их незначительное число (1–2 ответа).

### **Шкала самооадекватности (А).**

Степень самооадекватности личности измеряется в баллах. Чем ниже суммарный показатель, тем выше самооадекватность, и наоборот.

Шкала А. Самоадекватность фиксируется в случае, когда число соответствующих ответов превышает 50 %, то есть больше 11–12.

Интерпретация высоких показателей: высокая ложь, боязнь критики, закрытость личности, недостаточность здравого смысла.

Интерпретация низких показателей: высокая искренность, самокритичность, необязань смотреть фактам в лицо, личная устойчивость. Ключ к шкале А дает таблица.

Тест на самооадекватность проводится после опроса по ситуациям. Ответы испытуемого заносятся либо в специальный бланк, либо на отдельном листе.

Результаты теста по основным шкалам считаются достаточно надежными, если показатель по шкале А не превышает 10–11 баллов. В ином случае результаты тестирования ненадежны.

**Инструкция.** Прочитайте ситуацию, ознакомьтесь с возможными вариантами ответов. Выберите тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению. Отметьте выбранный ответ в бланке опроса или на листе бумаги соответствующим номером и буквой. Избегайте пропусков в ответах. Если даже Вы затрудняетесь в выборе варианта ответа, все же выберите тот из них, который при дополнительных условиях мог бы Вас удовлетворить в большей степени. Заключительное задание состоит из 20 вопросов, на которые нужно ответить альтернативно: либо «да» (+), либо «нет» (-).

### **Ситуация 1.**

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят исполнением срочной работы. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

- А. Буду строго придерживаться субординации, не опаривая решения начальника, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах мой начальник.
- В. Выражу свое несогласие с решением начальника, предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задания, поручаемые подчиненному без согласия со мной.
- Г. В интересах дела отменю задание начальника, прикажу подчиненному продолжать начатую работу.

### **Ситуация 2.**

Вы получили одновременно два задания: от Вашего непосредственного начальника и более вышестоящего. Времени для согласования сроков у Вас нет. Необходимо начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

- А. В первую очередь буду выполнять задание того, кого лично больше уважаю.
- Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Буду выполнять задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника, предложив ему объясняться перед вышестоящим начальником.

### **Ситуация 3.**

Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам с тем, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт.

Ваша позиция в этой ситуации.

- А. Мое дело – не допустить, чтобы конфликтовали на работе, а решать их конфликт – это их личное дело.
- Б. Лучше поручить разобраться в этом ответственным организациям.
- В. Прежде всего разобраться в причинах конфликта самому и попытаться найти способ их примирить.
- Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих и воздействовать на них через этих людей.

#### **Ситуация 4.**

В самый напряженный период завершения планового задания в коллективе совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Начальнику неизвестен виновник или их группа. Однако выявить виновных и наказать их надо.

Что предпринять в данной ситуации?

- А. Оставить выяснение фактов по этому делу до окончания плановой работы.
- Б. Заподозренных в проступке вызвать к себе и круто поговорить с ними с глазу на глаз, предложив назвать виноватых.
- В. Сообщить о случившемся авторитетным членам актива коллектива и предложить им обсудить создавшееся положение дел, конкретных виновников.
- Г. Для повышения производительности и дисциплины коллектива, не теряя времени на разговоры, провести собрание коллектива, потребовать выяснения и наказания виновных, предупредить о недопущении подобных фактов.

#### **Ситуация 5.**

Вам предоставлена возможность назначить себе заместителя.

Имеются несколько кандидатур. Каждый из претендентов отличается следующими качествами:

- А. Первый предпочитает избегать конфликтов с людьми, стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские взаимоотношения, создать в коллективе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, что, однако, не всеми понимается правильно.
- Б. Второй предпочитает в интересах дела идти на конфликты с людьми, не боится «испортить» личные отношения во имя достижения поставленной цели.
- В. Третий предпочитает строго придерживаться своих должностных прав и обязанностей, требуя того же от Вас и своих подчиненных, добивается строгого выполнения работы.
- Г. Четвертый всегда сосредоточен на достижении своей цели, напористый в организационных вопросах и всегда стремится добиваться своего, не придавая большого значения возникающим недоразумениям и конфликтам во взаимоотношениях с подчиненными.

Выберите одну из кандидатур.

#### **Ситуация 6.**

Ситуация, как и предыдущая (5).

Кандидатуры отличаются друг от друга следующими особенностями во взаимоотношениях с вышестоящими начальниками.

- А. Первый быстро соглашается с мнением, указаниями вышестоящего начальника, безоговорочно и пунктуально выполняет его задание независимо от своего отношения к делу.
- Б. Второй может быстро соглашаться с мнением, указаниями начальника и безоговорочно и пунктуально выполнять любое его задание, но только в том случае, если начальник лично авторитетен в его глазах.
- В. Третий обладает неуживчивым характером, склонен к спорам, бывает замкнут, труден в контакте, но зато очень опытный специалист, умелый организатор, творчески выполняет любую работу и добивается оптимальных результатов.
- Г. Четвертый обладает богатым опытом и профессиональными способностями в области, предстоящей ему работы, но всегда стремится все решать самостоятельно, избегать лишних контактов с начальником, не любит, когда ему мешают, имеет высокое чувство ответственности и собственного достоинства.

Выберите одну из кандидатур.

#### **Ситуация 7.**

Когда Вам случается быть навеселе в праздничной компании, к чему Вы более склонны:

- А. Вести разговор на темы, близкие Вам, особенно по профессии.
- Б. Выяснять отношения по спорным или принципиальным вопросам, чтобы отстоять свою точку зрения.
- В. Не выделяться, разделить общую тему разговора, поддерживать общее веселое настроение компании.
- Г. Добиваться согласия спорящих, быть их посредником или судьей.

#### **Ситуация 8.**

Ваш подчиненный по причине недисциплинированности не выполнил задание в срок, хотя обещал и давал слово сделать эту важную работу к намеченной дате.

Ваша реакция:

- А. Сначала добиться выполнения задания, а затем уже поговорить наедине, воспитывать, если надо – наказать.
- Б. Поговорить с ним наедине, выяснить и обсудить с ним причину срыва, добиться выполнения работы, наказать в случае повторного нарушения вдвойне.
- В. Вначале поговорить с теми, кто больше знает о провинившемся, и посоветоваться о том, какую форму, меру воздействия применить к нему.
- Г. Отменить задание, передать вопрос на решение треугольнику. В дальнейшем вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки.

#### **Ситуация 9.**

Ваш подчиненный игнорирует Ваши указания, делает все по-своему, не исправляет того, что Вы сказали устранить.

Ваше поведение по отношению к нему?

- А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания, не теряя времени на разговоры.
- Б. В интересах дела вызвать его на откровенный разговор и постараться переубедить, расположить к себе, настроить на благоприятный деловой контакт в дальнейшем.
- В. Прежде всего попытаться воздействовать на него через актив и авторитетных для него сотрудников.
- Г. Сначала подумать о том, что зависит от моего поведения, не делаю ли я ошибку, а уж затем выяснить, в чем прав и неправ этот подчиненный.

### **Ситуация 10.**

В уже сложившийся коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, поступает новый руководитель.

Каким образом, по вашему мнению, он должен разрешить имеющийся конфликт.

Выберите одно из возможных решений.

- А. Не обращая внимания на сопротивление новому сторонников стиля работы старого начальства, опираться на сторонников противоположной группировки, вести работу по внедрению новшеств, не вовлекаясь в конфликты, воздействуя на противников силой своего примера.
- Б. В первую очередь попытаться разубедить и привлечь на свою сторону тех, кто выступает против или не соглашается с нововведениями, хочет работать по-старому.
- В. Прежде всего в решении конфликта опираться на актив, общественные и административные организации, поручив им разрешать возникающие споры и устранить разногласия.
- Г. Постараться примирить сторонников старого и нового стиля работы, путем постановки новых перспективных задач, поддерживать лучшие трудовые традиции коллектива и отвергать вредные для дела.

### **Ситуация 11.**

Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок.

Как Вы поведете себя в такой ситуации? Выберите один из вариантов.

- А. Распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, вы займетесь другими делами, а вы помогите товарищам, когда выполните свою работу» и т. п.
- Б. Предложу: «Давайте подумаем вместе, кто возьмет на себя эту работу. Ведь она все равно должна быть сделана. Пусть каждый скажет, что он должен выполнить в этот период, а затем мы решим вместе, как выполнить работу заболевшего».
- В. Скажу коллективу так: «Я очень загружен работой. Распределите сами между собой эту работу. Выручайте друг друга и весь коллектив. Он поправится – отработает. Давайте за дело!»

- Г. Скажу и сделаю так: «Если никто из вас не сможет выполнить его работу, я сам сделаю ее».

### **Ситуация 12.**

У Вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо.

Что Вы

предпримите в первую очередь для того, чтобы устранить напряженность во взаимоотношениях с коллегой?

- А. Открыто вызову его на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений.
- Б. Прежде всего постараюсь разобраться в собственном поведении по отношению к коллеге.
- В. В первую очередь обращу внимание коллеги на деловые вопросы, которые страдают от наших натянутых отношений.
- Г. Обращусь к другим коллегам, которые хорошо его знают и попрошу их быть посредниками в нормализации наших отношений

### **Ситуация 13.**

Вы недавно назначены руководителем трудового коллектива, в котором раньше работали рядовым сотрудником. На 8 час 15 мин Вы вызвали подчиненного для выяснения его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин.

Как Вы начнете беседу при встрече с подчиненным?

- А. Независимо от своего опоздания сразу потребует письменного объяснения его частым опозданиям.
- Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.
- В. Объясню причину своего опоздания и используя свое опоздание, покажу подчиненному, чего можно было бы ожидать от меня как руководителя, если бы я так же часто опаздывал, как он.
- Г. В интересах дела отменю беседу и перенесу ее на более удобный момент.

### **Ситуация 14.**

Вы работаете руководителем коллектива уже второй год. Подчиненный обращается к Вам с просьбой дать отпуск за свой счет на 4 дня по поводу бракосочетания. «Почему на четыре?» – с недоумением спрашиваете Вы. «А помните, когда женился Иванов, ему разрешили», – невозмутимо отвечает подчиненный. «Я могу отпустить вас только на три дня согласно действующему положению», – отвечаете Вы и подписываете заявление. Однако подчиненный выходит на работу через четыре дня.

Ваши действия в этом случае.

- А. Сообщу о нарушении трудовой дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решает.
- Б. Потребую подчиненного отработать четвертый день за счет выходного. Скажу, что Иванов тоже тогда отработывал.
- В. Ввиду исключения в беседе ограничусь публичным замечанием, – ведь люди женятся не часто. В табеле поставлю день отработки.



Г. Возьму всю ответственность на себя. Просто скажу, что так поступать не следовало. Но раз уж он женился – поздравляю, желаю счастья.

### **Ситуация 15.**

Вы – руководитель трудового коллектива. В период ночного дежурства один из ваших подчиненных выпил и в состоянии алкогольного опьянения случайно испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь отремонтировать оборудование, получил легкую травму. Виновник звонит Вам домой по телефону и спрашивает, что же теперь им делать.

Как Вы ответите на этот звонок?

- А. «Действуйте согласно инструкции. Сделайте все, что требуется по правилам экспертизы и техники безопасности».
- Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования. Завтра разберемся».
- В. «Без меня ничего не предпринимайте. Я сейчас приеду, разберусь и помогу».
- Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызовите скорую помощь. Я буду в 7 утра».

### **Ситуация 16.**

Однажды Вы слышите, как несколько руководителей спорят о том, как лучше обращаться с подчиненными.

К какой из четырех точек зрения присоединились бы Вы?

- А. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывая его характер и темперамент, считаясь с его личностью».
- Б. «Все это мелочи. Главное в оценке людей, это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».
- В. «А я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».
- Г. «Лучшие стимулы в работе – это четкие приказы, приличная зарплата и своевременные премии».

### **Ситуация 17.**

После реорганизации Вам необходимо срочно перекомплектовать в коллективе ряд рабочих групп согласно новому штатному расписанию.

Какой путь Вы выберете?

- А. Возьмусь за дело сам, изучу все записки кандидатов, предложу администрации свой проект групп и фамилии их руководителей.
- Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.
- В. Соберу актив коллектива. Во избежание конфликтов, предложу подать свои заявления по составу групп заинтересованным лицам. Затем обсудим их на собрании коллектива.
- Г. Вначале обсужу вопрос о предстоящей работе этих групп со специалистами и руководством в интересах дела.

### **Ситуация 18.**

В Вашем коллективе имеется человек, который скорее числится, чем работает. Уволить его нет юридических оснований, а загрузить работой по специальности пока нет возможности.

Что делать с этим человеком в дальнейшем?

- А. Лично переговорю с ним с глазу на глаз и предложу уйти по собственному желанию.
- Б. Предложу администрации сократить эту «единицу».
- В. Попытаюсь все же использовать данного человека на вспомогательных работах, более четко определить круг его обязанностей.
- Г. Создам в коллективе такое отношение к этому человеку, чтобы он сам понял необходимость перехода на другое место работы.

#### **Ситуация 19.**

При распределении премии некоторые работники коллектива посчитали, что их незаслуженно обошли стороной и обратились к Вам с жалобой.

Что Вы им ответите?

- А. «Премии распределяет и утверждает треугольник, я тут не при чем».
- Б. «Не волнуйтесь, вы получите эту премию в следующий раз».
- В. «Хорошо, я еще раз обсужу этот вопрос, постараюсь учесть ваши претензии».
- Г. «Премия распределена согласно утвержденному положению в соответствии с трудовыми достижениями каждого».

#### **Ситуация 20.**

Вы недавно назначены руководителем большого коллектива. Еще не все знают Вас в лицо. Идя по коридору, Вы видите трех ваших работников, о чем-то оживленно беседующих и не обращающих на Вас внимания. Возвращаясь через 20 мин, Вы застаете их в той же ситуации.

Как Вы поведете себя?

- А. Остановлюсь. Дам понять им, что я новый начальник их цеха, вскользь замечу, что вижу их давно здесь. «Не случилось ли чего? Если нет работы, зайдите ко мне в кабинет».
- Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник. Попрошу, чтобы он зашел ко мне.
- В. Поинтересуюсь, что их волнует, о чем разговор, как идут дела, нет ли каких претензий к администрации. После чего замечу, что пора работать.
- Г. Прежде всего поинтересуюсь, как обстоят дела на их участке, сроки окончания работы, загрузка, что мешает работать ритмично.

**Отвечайте только «да» (+) или «нет» (-).**

1. Всегда ли Вы выполняете обещания, не считаясь с тем, что иногда это Вам не выгодно?
2. Хотите ли Вы иногда казаться окружающим людям лучше, чем есть на самом деле?
3. Бывают ли у Вас такие мысли, в которых Вам не хотелось бы признаваться?
4. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
5. Бывает ли, что Вы передаете слухи или молву, услышанную от других?
6. Если бы Вы были абсолютно уверены в том, что сказанное Вами не будет раскрыто, Вы бы всегда и во всем высказывались в общепринятом духе?

7. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу по неуважительной причине?
8. Есть ли среди известных Вам руководителей такие, которые Вам не нравятся?
9. Бывает ли, что Вы с уверенным видом говорили о вещах, в которых в действительности мало разбираетесь?
10. В большинстве случаев жизни Вы считаете себя знающим человеком?
11. Всегда ли Вы делали немедленно и без ропота то, что вам приказывали руководители?
12. Верите ли Вы хотя бы в какие-нибудь приметы или сверхъестественные силы?
13. Смеетесь ли Вы иногда сальным шуткам?
14. Вам нравится, когда Вас хвалят?
15. Всегда ли Вы отвечаете на частные письма тотчас после их прочтения?
16. Откладываете ли Вы на завтра то, что должны были сделать сегодня?
17. Ваши слова никогда не расходятся с делом?
18. Вы иногда испытывали страх при неожиданном вызове к начальнику?
19. Считаете ли Вы себя безгрешным человеком?
20. Даже если нет к этому прямых оснований, Вы хотели бы получить большую зарплату, чем имеете?

Таблица дает представление о возможных комбинированных типах межориентаций личности, возникающих на сочетании показателей двух шкал – доминирующей и зависимой.

### Типы межориентаций

Типы шкал				
	Д	К	С	О
Д	Д	Д-К	Д-С	Д-О
К	К-Д	К	К-С	К-О
С	С-Д	С-К	С	С-О
О	О-Д	О-К	О-С	О

### Ключ к шкалам ориентаций

№ ситуации	Д	П	С	О
1	Г	Б	В	А
2	Б	А	Г	В
3	А	Г	В	Б
4	А	Б	В	Г
5	Б	А	Г	В
6	В	Б	Г	А
7	А	Г	В	Б
8	А	В	Б	Г
9	Б	В	Г	А
10	Г	Б	А	В

№ ситуации	Д	П	С	О
11	А	Б	Г	В
12	В	Г	Б	А
13	Г	Б	В	А
14	Б	В	Г	А
15	А	Г	В	Б
16	Б	А	В	Г
17	Г	В	А	Б
18	В	Г	А	Б
19	Г	Б	В	А
20	Г	В	А	Б

### Ключ к шкале самоодекватности

№ Вопроса	«Да»	«Нет»
1	Н	А
2	А	Н
3	А	Н
4	Н	А
5	А	Н
6	Н	А
7	А	Н
8	А	Н
9	А	Н
10	Н	А
11	Н	А
12	А	Н
13	А	Н
14	А	Н
15	Н	А
16	А	Н
17	Н	А
18	А	Н
19	Н	А
20	А	Н

Н – самонеадекватен, А – самоодекватен

Из книги: Основы конфликтологии: практикум / сост. С.И. Ерина, Л.А. Николаева. – Ярослав. гос. ун-т им. П.Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2009. С. 98–113.

### 3.12. Опросник «Реакция супругов на конфликт» А.С. Кочаряна, Г.С. Кочаряна, А.Р. Киричука

#### Инструкция

Цель опросника – выяснить Ваши взгляды относительно некоторых семейных проблем. Вам предложен ряд утверждений. Если Вы согласны с утверждением, то поставьте в опросном листе знак «+» против соответствующего номера утверждения; если же Вы не согласны, поставьте знак «-». Избегайте ответов типа «затрудняюсь ответить». Вопросы слишком короткие, чтобы в них содержались все необходимые подробности. Поэтому представьте себе типичные ситуации, обычные для Вас, не задумываясь над деталями. Ответ долго не обдумывайте – давайте первый приходящий в голову. Не пропускайте ничего, обязательно отвечайте подряд на каждый вопрос. Возможно, некоторые утверждения Вам трудно будет отнести к себе, но попытайтесь представить себя в этой ситуации и дайте наиболее подходящий ответ. Помните, что «плохих» и «хороших» ответов быть не может. Не пытайтесь произвести своими ответами благоприятное впечатление. Мы знаем, что Вам будет трудно, но попытайтесь ответить, как можно искреннее.

#### Текст опросника «Реакция супругов на конфликт»

1. Нельзя не считаться с настроением мужа.
2. Я редко испытываю чувство вины.
3. Я часто задумываюсь над тем, чего ожидает от меня муж: каких слов, дел и поступков
4. В последнее время у меня часто что-либо болит.
5. После ссор я быстро прихожу в себя.
6. В последнее время у меня часто бывает такое чувство, будто голова стянута обручем.
7. Никогда не случалось, чтобы я нетактично поступила по отношению к преподавателю.
8. Редко случается так, что я упрекаю мужа в прошлых ошибках.
9. Я не имею никаких недостатков.
10. Я не могу быстро изменить линию своего поведения по отношению к мужу в зависимости от требования ситуации.
11. Я почти никогда не ввязываюсь в ссоры в публичных местах (в очереди, в автобусе, кинозале и т.д.).
12. В последнее время меня часто беспокоит желудок.
13. Меня стали раздражать знакомые, друзья и я стала чаще с ними ссориться.
14. Лучше прибегать к обману или замалчиванию, чем принимать радикальное решение по семейным проблемам.
15. Я часто сама себе неприятна.
16. Зло, которое мне причиняет муж, я плачу ему тем же.
17. Никогда не опаздывала на работу или на учебу.
18. Временами мне так и хочется выругаться.
19. У моего мужа практически нет достоинств.

20. Муж часто намеренно хочет меня обидеть.
21. Я обычно очень тщательно, в деталях продумываю сложившуюся семейную ситуацию.
22. Если семейная жизнь не сложилась, то лучше сразу развестись.
23. У нас в семье все в порядке, и я не пойму, почему мой муж недоволен.
24. У меня редко бывает снижение настроения.
25. Когда муж меня очень обижает, я не могу долго этого забыть.
26. Вообще я неплохой человек, но муж не достоин хорошего отношения к себе.
27. Мне часто жалко себя.
28. Последнее время состояние моего здоровья не ухудшилось.
29. Я не желаю обсуждать с мужем свои недостатки: у него хватает своих.
30. Почти не бывает, что я иронично, с сарказмом подшучиваю над мужем.
31. Обычно я пытаюсь не думать о конфликте с мужем, стараюсь не замечать его.
32. Меня многое интересует, я человек любознательный.
33. Порой у меня возникает такое чувство, что я больше не участник семейных ссор и конфликтов, я как их наблюдатель.
34. Никакие дела (работа, учеба и т. п.) не снижают моего внутреннего напряжения, не позволяют хоть на время забыть семейные проблемы.
35. В жизни не было ни одного случая, чтобы я нарушила обещание.
36. Я часто уступаю мужу, чтобы улучшить наши отношения.
37. Часто бывает так, что я долго не разговариваю с мужем.
38. Считают, что любые кардинальные решения семейной проблемы опасны и не эффективны: нужно лишь немного изменить ситуацию, чтобы было возможно жить вместе.
39. Несколько раз в неделю меня стали беспокоить неприятные ощущения «подложечкой».
40. Все кажется мне каким-то серым, безликим и одинаковым.
41. Все, что происходит у меня в семье, ужасно неприятно, но я не одинока в своих проблемах (у многих так), и это меня несколько успокаивает.
42. Я могла бы простить обиду, нанесенную мне мужем, но не забыть ее.
43. У меня почти никогда не бывает желания крушить и ломать все вокруг.
44. Я часто задумываюсь, как на моем месте поступил другой человек.
45. В семейной жизни я всегда руководствуюсь благими намерениями, и странно, что муж этого не понимает.
46. Иногда я люблю немного прихвастнуть.
47. Я понимаю тех людей, которые отдают значительную часть времени семье.
48. Я часто думаю о том, что детский период моей жизни был самым лучшим, и хочется снова стать ребенком.
49. Современный брак не имеет никакой ценности: обычно люди вступают в брак лишь по необходимости.
50. Мои мысли и действия бывают часто замедленны.
51. Предпочитаю уклоняться от выяснения отношений с мужем.
52. У меня редко возникают раздражение и гнев по отношению к мужу.

53. Из-за постоянных ссор с мужем я зла на весь мир: могу выместить раздражение на всяком, кто «подвернется под руку».
54. Иногда в голову приходят такие мысли, в которых никому не хочется признаваться.
55. Современные мужчины не могут быть хорошими мужьями.
56. В последнее время я стала часто «ощущать» свое сердце.
57. Обычно я не говорю мужу, что мы очень разные по характеру, темпераменту, интересам.
58. Жизнь незамужних женщин имеет значительные преимущества.
59. В последнее время я значительно больше стала интересоваться тем, как укрепить свое здоровье (диетой, бегом, йогой и т. п.).
60. Часто я ощущаю нереальность, неестественность своих отношений с мужем.
61. Я редко грущу.
62. Сложившаяся семейная ситуация меня угнетает, но я считаю себя не в состоянии что-либо предпринять.
63. Обычно я заранее продумываю, как себя вести в сложной семейной ситуации.
64. Некоторые считают, что я бываю слишком строга к мнениям мужа, но я уверена, что он этого заслуживает.
65. Я всегда пытаюсь понять мужа, несмотря даже на то, что он таких попыток не предпринимает.
66. В последнее время я стала больше заботиться о своем здоровье.
67. Большинство проблем, возникающих в семейной жизни, не имеет однозначного решения.
68. Мне нравятся люди, с которыми мне приходилось встречаться, даже те, которым я не симпатична.
69. Порой я могу причинять душевную или физическую боль мужу.
70. В моей семье не все благополучно, но я верю, что все будет так, как суждено.
71. Ничего особенного не произошло: поскандалили, поссорились, в жизни всякое бывает.
72. Я почти всегда могу сдержаться и не наговорить лишнего, не сделать мужу неприятное.
73. Когда я получаю от кого-нибудь письмо, то всегда отвечаю в тот же день.
74. В последнее время я часто и не за дело стала наказывать сына (дочь).
75. Я часто ощущаю свою бесполезность и бессилие.
76. На работе я почти никогда не ввязываюсь в ссоры и конфликты с сотрудниками и начальством.
77. Мне совсем не хочется, чтобы меня пожалели, посочувствовали мне.
78. Мне почти никогда не хочется сказать или сделать что-либо приятное родителям своего мужа.
79. Иногда я люблю посмеяться, слушая неприличные шутки, остроты.
80. Я редко чувствую усталость.

81. Мои знакомые считают, что я не совсем правильно оцениваю семейную ситуацию: чрезвычайно упрощаю ее, или, наоборот, усложняю.
82. Я часто злюсь на своих родителей и ссорюсь с ними.
83. Я ничего не могу сделать для улучшения семейной ситуации: это зависит не от меня, а является проявлением общей закономерности, характерной для современной семьи.
84. Хочется уехать, забыться.
85. Не собираюсь менять свои привычки, даже если они не нравятся мужу.
86. Иногда случается, что я говорю неправду/
87. Я способна многое сделать.
88. Мне часто говорят, что я неправильно понимаю своего мужа.
89. У меня часто бывает ощущение физической слабости.

Вариант опросника для мужчин – это перелицованный вариант для женщин.

### **Ключ для обработки результатов**

1. Неконструктивные установки на брак (НУ):
  - + вопросы 14, 22, 29, 38, 51, 85;
  - вопросы 1, 8, 36, 44, 57, 65
2. Депрессия (Д):
  - + вопросы 15, 27, 40, 50, 75, 89;
  - вопросы 2, 24, 32, 61, 80, 87;
- Протективные механизмы (ПМ):
  - + вопросы 19, 23, 31, 45, 48, 71, 81, 84, 88;
  - вопросы 3, 21, 63, 77;
- Дефензивные механизмы (ДМ):
  - + вопросы 26, 33, 41, 49, 55, 58, 60, 62, 70, 83;
  - вопросы 34, 47;
- Агрессия (А):
  - + вопросы 13, 16, 18, 53, 69, 74, 82;
  - вопросы 11, 30, 43, 52, 72, 76, 78;
- Соматизация тревоги (СТ):
  - + вопросы 4, 6, 12, 39, 56, 59, 66;
  - вопрос 28;
- Фиксация на психотравме (Ф):
  - + вопросы 20, 25, 37, 42, 64;
  - вопросы 5, 10, 67;
- Контрольная шкала:
  - + вопросы 7, 9, 19, 35, 68, 73
  - вопросы 46, 54, 79, 86.

По мнению автора методики, шкала неконструктивные установки на брак (НУ) диагностирует такие виды установок брачного партнера, которые дезинтегрируют семейную структуру, препятствуют терапевтической реконструкции супружеских отношений.



В шкалу депрессии (Д) вошли такие утверждения, которые выражают 3 вида депрессии: классическую («заторможенность», замедленность аффекта и интеллекта), астеническую (слабость, вялость и т. п.) и апатическую (снижение интереса, безразличие), а также чувство вины, которое может включаться в депрессию.

Шкала проективных механизмов (ПМ) диагностирует тот тип защит, который приводит к недопущению в сознание психотравмирующей информации (вытеснение, отрицание затруднений, регрессия и т. п.).

Шкала дефензивных механизмов (ДМ) диагностирует тот тип защит, который обозначен как «реинтерпретативная активность» – психотравмирующая информация допускается в сознание за счет ее искаженной реинтерпретации (рационализация, изоляция, интеллектуализация и т.п.).

В шкалу агрессии (А) вошли утверждения, связанные как с прямой физической и вербальной агрессией, так и с смещенной.

В шкалу соматизация тревоги (СТ) включены утверждения, касающиеся общей соматизации (голова – сердце – желудок, общая озабоченность здоровьем).

В шкалу фиксации на психотравме (Ф) вошли утверждения, свидетельствующие о «застревании» аффекта и интеллекта на психической травме.

Средние показатели переводятся в Т-шкалу, где среднему по шкале соответствует 50 баллов. Тогда 40–60 баллов по Т-шкале – средние показатели; 30–40 баллов – средние с тенденцией к низкому; 60–70 баллов – средние с тенденцией к высокому; свыше 70 баллов – высокие показатели; менее 30 баллов – низкие.

Контрольная шкала интерпретируется по «сырым» баллам. Если супруг набирает 6 и более баллов, то опросник не интерпретируется. В противном случае необходимо подсчитать полученные данные («сырые» баллы) и полученные данные перевести в Т-шкалу.

### Перевод «сырых» баллов в Т-шкалу

Сырые баллы	Т-баллы по шкалам						
	НУ	Д	ПМ	ДМ	А	СТ	Ф
0	25	20	23	31	30	34	29
1	31	24	27	36	33	40	35
2	36	29	31	41	37	45	41
3	41	33	36	46	40	50	47
4	47	37	40	51	44	55	53
5	52	42	45	59	47	60	59
6	58	46	49	61	51	66	65
7	63	50	54	66	54	71	71
8	68	55	58	70	58	76	77
9	74	59	62	75	61	–	–
10	79	64	67	80	65	–	–

Сырые баллы	Т-баллы по шкалам						
	НУ	Д	ПМ	ДМ	А	СТ	Ф
11	84	68	71	85	68	–	–
12	90	72	76	90	72	–	–
13	–	–	80	–	75	–	–
14	–	–	–	–	79	–	–

Из книги: Основы конфликтологии: практикум / сост. С.И. Ерина, Л.А. Николаева. – Ярослав. гос. ун-тим. П.Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2009. С. 84–92.

### 3.13. Самооценка конструктивного поведения в конфликте

**Инструкция.** Проанализируйте свои действия по пяти позициям «конструктивного поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента.	1 2 3 4 5	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента.
2	Позитивное отношение к оппоненту.	1 2 3 4 5	Негативное отношение к оппоненту.
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции.	1 2 3 4 5	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям.
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, ориентируетесь на равенство и сотрудничество.	1 2 3 4 5	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу.
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть.	1 2 3 4 5	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей.

#### Оценка результатов

Отклонение влево от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «конструктивного поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «деструктивного поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренингом эмоциональной саморегуляции.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 150.

### 3.14. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция		Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	1 2 3 4 5	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	1 2 3 4 5	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	1 2 3 4 5	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям.
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	1 2 3 4 5	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	1 2 3 4 5	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

**Оценка результатов.** Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Из книги: Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов. 4-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2022. С. 110.

### 3.15. Самооценка рационального поведения в конфликте

**Инструкция.** Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера.	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения.	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства.	1 2 3 4 5

№ п/п	Позиция	Оценка
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру.	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника.	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции.	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера.	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги.	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера.	1 2 3 4 5
10	Предъявляю партнеру множество претензий.	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик.	1 2 3 4 5

### Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 149.

### 3.16. Тест «Конфликтная компетентность учителя»

*А. Выберите десять педагогических суждений, которые, на Ваш взгляд, бесспорны.*

1. Оберегаю детей от стрессов.
2. Не боюсь на уроке говорить школьнику самые нелицеприятные вещи. Только так можно бороться с недостатками.
3. Если чувствую отчуждаемость ученика, стараюсь понять причину.
4. Справедливое наказание укрепляет детский характер.
5. В случаях разногласий со школьниками предпочитаю идти на компромисс.
6. Учитель, уступающий учащимся, теряет педагогический авторитет.
7. Корректность во взаимоотношениях со старшеклассниками никогда не вредит.
8. Всегда помню проступки каждого школьника и умею в нужный момент напомнить о них. Это предупреждает повторение ошибок.
9. Если ошибаюсь, всегда прошу прощения у детей.
10. Если потакать капризам детям, они «сядутся на голову».
11. Радуюсь, когда конфликт разрешается изящно, без нервотрепки.
12. На ученические проступки нужна педагогическая реакция, пресекающая их.
13. Не обижаюсь, если школьники замечают мои ошибки.
14. Когда ученик нарушает дисциплину, объясняю необходимость наказания тем, что он мешает не мне, а классу.

15. Разрешая конфликт с учеником, всегда думаю, какое влияние оказываю на других ребят.
16. Строго наказываю школьника за сознательно совершенный проступок.
17. Если ребенок нарушил порядок, могу сделать вид, что ничего не заметил.
18. На трудных подростков предпочтительней действовать через коллектив.
19. Когда возникает конфликт, никогда не разрешаю его за счет унижения достоинства ребенка.
20. Испытываю удовлетворение, когда не я, а класс осуждает ученика за лень и разболтанность.
21. Учитель всегда неправ, если ребенок уходит с урока в слезах.
22. Беспрекословное выполнение педагогических требований – залог успеваемости и дисциплины.

Подсчитайте сумму полученных баллов: четный номер – 10, нечетный – 20 баллов.

Набравшие 140 и более баллов имеют склонность к конструктивным решениям, набравшие менее 140 – к проявлению конфликтности.

*Б. Вы приходите на урок, но никого из семиклассников не застаете на своих местах. Ребята плотным кольцом окружили двух дерущихся подростков. Выберите два из шести предлагаемых вариантов педагогических действий.*

1. Громко говорю: «Немедленно прекратите безобразие!».
2. Молча развожу драчунов и отмечаю отсутствующих.
3. Если драка продолжается, посылав за директором школы.
4. На мгновение сохраняю невозмутимость, а затем громко хлопаю в ладоши и говорю: «Турнир окончен!».
5. Выясняю, кто зачинщик.
6. Требую немедленно покинуть класс обоих драчунов и не приходите без родителей.

**Подведем итоги:** варианты ответов № 1, 3, 5, 6–10 баллов, № 2 и 4–20 баллов. Набравшие 30 и более баллов склонны к нестандартным конструктивным действиям, набравшие менее 30 – к использованию традиционных репрессивных мер.

Из книги: Основы конфликтологии: учеб.-метод. комплекс курса для специальности 050711 – «Социальная педагогика» / авт.-сост. В.В. Коробкова. – Пермь, ПГПУ, 2008. С. 38–39.

### 3.17. Тест «Конфликтность учителя»

**Инструкция.** Выберите один вариант решения каждой проблемной ситуации.

1. Ученик плохо посещает уроки
  1. Связываюсь с классным руководителем или родителями, чтобы выяснить причину.
  2. Изучаю мотивацию учения ребенка.
  3. В серьезных случаях ставлю вопрос о пропусках на классном собрании.

2. Ученик плохо учится
  1. Сажаю на первую парту рядом с трудолюбивым школьником.
  2. Стараюсь понять мир интересов ребенка.
  3. Часто контролирую и требую того же от родителей.
3. Ученик задает каверзные вопросы
  1. «Ставлю его на место», чтобы другим было неповадно.
  2. Отвечаю на любой вопрос: если знаю – немедленно, если не знаю – на следующем уроке.
  3. Если вопросы далеки от изучаемой темы, не считаю нужным отвечать.
4. Ученик плохо ведет себя на уроке
  1. Сразу же пресекаю нарушение порядка: делаю устное замечание, запись в дневнике и т.п.
  2. Переключаю внимание, с помощью вопросов и заданий вовлекаю в работу.
  3. Критически анализирую организацию урока, вношу необходимые коррективы.

**Подсчитайте сумму баллов:** нечетный номер варианта ответов – 10, четный – 20 баллов. Набравшие 60 и более баллов склонны к ненасильственному преодолению межличностных противоречий, набравшие менее 60 – к обострению отношений с учащимися.

Из книги: Основы конфликтологии: учеб.-метод. комплекс курса для специальности 050711 – «Социальная педагогика» / авт.-сост. В.В. Коробкова. – Пермь, ПГПУ, 2008. С. 39–40.

### 3.18. Тест на конфликтность Кноблоха – Фальконетта

**Инструкция к тесту.** Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Я хотел бы в большей степени контролировать свои мысли.
2. Если я попадаю в дурацкую ситуацию, то воспринимаю это серьезно.
3. Я всегда желаю делать дела лучше, чем делаю.
4. Обычно у меня всего достаточно для исполнения желания.
5. Я фактически живу для будущего.
6. Если я смог прожить жизнь заново, то сделал всё иначе.
7. Редко, если это вообще бывает, я испытываю потребность в контроле моих мыслей.
8. Обычно я, принимая мои личные проблемы.
9. Я в конфликте с тем, что даёт мне судьба.
10. Нет ничего важнее для меня, чем пребывать под контролем.
11. Обычно я удовлетворён уровнем моей деятельности.
12. Нет одного правильного способа бытия.
13. Я хотел всё объединить всё воедино.
14. Если бы я мог делать дела лучше, то моя жизнь была бы лучше.
15. Я фактически борюсь против превратностей жизненного пути.
16. Я желаю больше, чем обычно получаю.
17. Моя жизнь улучшится, будь я более удачлив.

18. Когда я хочу делать что – либо лучше, я понимаю, что это имеет ограниченную возможность.
19. Понимание моих личных проблем наступает легче, если я не оказываю им сопротивление.
20. Удовлетворённость моим уровнем деятельности только препятствует реализации моего потенциала на жизненном пути.

#### Ключ к методике

№	ДА	НЕТ
1	Гармоничность	Эгохватание
2	Эгохватание	Гармоничность
3	Эгохватание	Гармоничность
4	Эгохватание	Гармоничность
5	Эгохватание	Гармоничность
6	Эгохватание	Гармоничность
7	Гармоничность	Эгохватание
8	Гармоничность	Эгохватание
9	Эгохватание	Гармоничность
10	Эгохватание	Гармоничность
11	Эгохватание	Гармоничность
12	Эгохватание	Гармоничность
13	Эгохватание	Гармоничность
14	Эгохватание	Гармоничность
15	Эгохватание	Гармоничность
16	Эгохватание	Гармоничность
17	Эгохватание	Гармоничность
18	Гармоничность	Эгохватание
19	Гармоничность	Эгохватание
20	Эгохватание	Гармоничность

#### Интерпретация

Эгохватание – это внутренняя конфликтность личности. Склонность к самообвинениям, нерешительности и неуверенности в себе. Потребность в постоянной опеке.

Гармоничность - спокойствие, уверенность в себе, сбалансированность желаний, стремлений, уровня притязаний. Последовательность поведения.

Подсчитайте количество ответов, относящихся к тому или иному критерию. Полученный результат свидетельствует о преобладающем компоненте.

Из книги: Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2022. С. 239–240.

### 3.19. Тест на определение конфликтности

В тесте использованы диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в течение всей жизни человека.

### Тестовые задания

1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.
2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий.
3. Переплетите на груди руки («наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху.
4. Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.

#### Анализ полученных данных (П – правая рука, Л – левая рука:)

ПППП. Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.

ПППЛ. Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро принимать решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.

ПЛПП. Не любят конфликтовать, но не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандартные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.

ПЛПЛ. Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.

ЛППЛ. Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стусевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, не находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных доверенных друзей или родственников.

ЛППП. Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.

ЛЛПП. Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают



достаточно обдуманное решение. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соотносят со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ПЛЛЛ. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам. Действуют в конфликте обдуманно, последовательно. Конфликт прекращают только при условии выполнения своих требований. Не всегда средства соотносят с целями. Излюбленный прием – «психологическая атака». Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться, прислушиваться к чужим советам.

ЛППП. Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов. Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

ЛППЛ. Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держат твердо, не очень склонны к компромиссам. К помощи посредников могут обращаться, но решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения – на втором плане. На первом плане – интересы дела.

ЛПЛП. Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считают их со средствами. Иногда большое значение придают несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ. Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно, тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.

ЛЛПП. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона – стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.

ЛЛЛЛ. Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне веря в её отсутствие. Недостаточно принципиальны.

ЛЛЛП. Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают линию поведения в решении конфликтов, больше руководствуются эмоциями. В конфликтах действуют смело, решительно, но допускают опрометчивые решения. Склонны к компромиссам. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Нередко выступают инициаторами компромисса. Глубоко переживают нежелательные последствия конфликтов.

ЛЛЛЛ. Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако, принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Умеют использовать слабости противной стороны. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта и умеют вовремя скорректировать свое поведение. Упрямы, скрытны.

Из книги: Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2022. С. 240–243.

### 3.20. Тест на оценку компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта

Приступая к работе с тестом, вы должны мысленно представить во всех подробностях и деталях один-два самых последних конфликта, которые у вас возникли. Далее от вас требуется дать самооценку уровня: а) знаний; б) умений; в) способностей, которые вы смогли проявить, реализовать в споре, конфликте, переговорах.

Вам необходимо по 9-балльной шкале дать самооценку того, насколько вы знаете, умеете и способны (обведите кружком цифру).

Знаете	Баллы								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Историю зарождения и развития конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Психологические и другие особенности участников конфликта и лиц, посвященных в этот конфликт	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Особенности типов и видов конфликтов	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основные приемы и правила ведения спора	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основные приемы и правила разрешения конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сильные и слабые стороны, качества, которые у вас проявляются в конфликтной ситуации и при ведении переговоров	1	2	3	4	5	6	7	8	9

<b>Знаете</b> <i>умеете</i>	<b>Баллы</b>								
	баллы								
Определить и диагностировать тип и вид конкретно взятого конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Пойти на разумные компромиссы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Устанавливать контакты даже с враждебно настроенными к вам лицами	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Применять контрприемы против «грязных» приемов, методов	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Нейтрализовать действия лиц, которые разжигают конфликт	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Вести переговоры по разрешению конфликта, даже если противоположная сторона уходит от переговоров	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предвидеть и прогнозировать ход развития событий, связанных с конфликтом	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>способны</i>	баллы								
Проявить принципиальность и гибкость в разрешении конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Установить диалог и корректно вести споры, переговоры	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Проявить принципиальность и гибкость в разрешении конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Проявлять выдержку и высоконравственные качества даже в ситуации обострения	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Заинтересованность противоположную в положительном исходе событий по разрешению конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Видеть возможные тенденции развития конфликта	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Учитывать и не допускать своих прежних промахов и ошибок	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Вы можете выяснить, каков уровень вашей компетентности и готовности к разрешению конфликта. Подсчитайте по блокам уровень: а) знаний; б) умений; в) способностей и на основе сравнительного анализа сделайте для себя вывод, чего вам в большей степени не хватает: знаний, умений или способностей. Исходя из этого вы должны наметить программу дальнейшего самообразования и саморазвития.

<b>Уровень развития компетентности в разрешении конфликта</b>	<b>Сумма баллов</b>
Очень низкий	7–14
Низкий	15–20
Ниже среднего	21–26
Чуть ниже среднего	27–32
Средний	33–38
Чуть выше среднего	39–44
Выше среднего	45–50
Высокий	51–56
Очень высокий	57–62

Из книги: Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2022. С. 278–280.

### 3.21. Тест на оценку уровня конфликтности личности В.И. Андреева

При ответе на вопросы теста из трёх предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1 – а, 2 – б, 3 – в и т. д.

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?  
а) да б) когда как в) нет
2. Если в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?  
а) да б) ответить затрудняюсь в) нет
3. Кто вы в большей степени?  
а) пацифист б) принципиальный в) предприимчивый
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?  
а) часто б) периодически в) редко.
5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?  
а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;  
б) изучил бы, кто есть, кто, и установил бы контакт с лидерами;  
в) чаще бы советовался с людьми.
6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?  
а) пессимизм б) плохое настроение в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?  
а) да б) скорее всего да в) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?  
а) да б) скорее всего да в) нет.
9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:  
а) раздражительность б) обидчивость в) нетерпимость критики.
10. Кто вы в большей степени?  
а) независимый б) лидер в) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?  
а) экстравагантным б) оптимистом в) настойчивым.
12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?  
а) с несправедливостью б) бюрократизмом в) с эгоизмом.
13. Что из вас наиболее характерно:  
а) недооцениваю свои способности б) оцениваю свои способности достаточно объективно в) переоцениваю свои способности.
14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?  
а) излишняя инициатива б) излишняя критичность в) излишняя прямолинейность

Проанализируйте Ваши ответы:

№ Вопросов	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное количество баллов
1	а) 1 б) 2 в) 3	1 – очень низкий	14–17
2	а) 3 б) 2 в) 1	2 – низкий	18–20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3 – ниже среднего	21–23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4 – чуть ниже среднего	24–26
5	а) 3 б) 2 в) 1	5 – средний	27–29
6	а) 2 б) 3 в) 1	6 – чуть выше среднего	30–32
7	а) 3 б) 2 в) 1	7 – выше среднего	33–35
8	а) 3 б) 2 в) 1	8 – высокий	36–38
9	а) 2 б) 1 в) 3	9 – очень высокий	39–42
10	а) 3 б) 1 в) 2		
11	а) 2 б) 1 в) 3		
12	а) 3 б) 2 в) 1		
13	а) 2 б) 1 в) 3		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

Из книги: Мифтахутдинова А.Н. Портфолио студента. Развитие умения рефлексии в языковом образовании (на примере изучения второго иностранного языка): Метод. рекомендации / Под ред. Л.М. Малых; Удм. гос. ун-т. – Ижевск, 2008. С. 25.

### 3.22. Тест определения тактики поведения в конфликте

С помощью этого теста Вы оцените выраженность тенденции к конфликтному поведению. Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

#### «Избегающий конфликта»

Всегда проигрывает в конфликте	да	нет
Считает, что конфликта надо избегать	да	нет
Выражает свое мнение извиняющимся тоном	да	нет
Считает, что проиграет, если выразит несогласие	да	нет
Удивляется, почему другие его не понимают	да	нет
Говорит о конфликте на стороне оппонента	да	нет
Воспринимает конфликт весьма эмоционально	да	нет
Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций	да	нет
Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт	да	нет
Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта	да	нет

8–10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4–7баллов – средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1–3 балла – тенденция не выражена.

### «Действующий напролом»

Часто подтасовывает факты	да	нет
Действует напролом	да	нет
Ищет слабое место в позиции оппонента	да	нет
Считает, что отступление ведет к «потере лица»	да	нет
Использует тактику «затыкания» рта оппоненту	да	нет
Считает себя знатоком	да	нет
Нападает на человека, а не на проблему	да	нет
Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т.п.)	да	нет
Считает, что выигрыш в аргументах очень важен	да	нет
Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом	да	нет

#### Оценка результатов:

8–10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом;  
4–7 баллов – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом;

1–3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

Из книги: Коваленко В.И. Конфликтология: учебник / В.И. Коваленко, К.Н. Лобанов, А.А. Брагин, И.С. Максимов. – Белгород: ООНИ и РИД Белгородского юридического института МВД России, 2009. С. 115–116.

### 3.23. Тест «Самооценка конфликтности»

**Инструкция:** ознакомьтесь с утверждениями левой и правой колонки в каждой паре. Отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке.

Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда – 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1	Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2	Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3	Считаете, что добьётесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьётесь своего
4	Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента

6	Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7	Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8	Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9	Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущает чувство вины

### Обработка и интерпретация результатов:

Респондент или диагност, соединив отметки по баллам (отмеченные кружочками) на каждой строке, может построить личностный профиль склонности к конфликтному поведению.

Отклонение от середины (цифра четыре) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Далее производится подсчет общего количества отмеченных баллов.

Сумма, равная 70 баллам, указывает на очень высокую степень конфликтности:

60 баллов – на высокую степень конфликтности;

50 баллов – на выраженную конфликтность.

11–15 указывает на склонность избегать конфликтных ситуаций.

Из книги: Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.В. Киселева, М.Н. Крутцова, Л.Г. Приятелева, А.М. Рудко, Л.И. Скворцова, С.Г. Старцева; под ред. Е.В. Киселевой. – Вологда: Вологодский филиал РАН-ХиГС, 2016. С. – 359.

### 3.24. Тест оценки стратегий поведения в конфликте

Данный тест, разработанный по методике Дж.Г. Скотта, даст вам наглядное представление о том, какой из стилей вы используете чаще всего, какой лучше всего, какой чаще всего приносит наилучшие результаты и какой наиболее комфортен для вас.

Любой результат дает вам информацию для размышлений, если вы хотите сделать свое поведение в конфликтной ситуации более эффективным, развив способности использовать различные стили.

Очевидно, что положительные результаты может принести любая из пяти известных вам стратегий поведения в конфликте, если она отвечает требованиям ситуации. Однако многие из нас тяготеют к преимущественному использованию одной из стратегий не столько сообразуясь с объективными обстоятельствами, сколько исходя из собственных внутренних побуждений, устоявшихся привычек.

В будущем вы обязательно сможете расширить репертуар стратегий, но сейчас постарайтесь определить свой «любимый» стиль поведения в конфликтных ситуациях при помощи таблицы Дж. Г. Скотта. Заполняя таблицу, представьте себе свое обычное поведение в конфликтных ситуациях за последние несколько лет.

Проранжируйте стратегии по четырем указанным категориям.

Для этого последовательно поставьте цифры (от 1 до 5) в каждой из четырех колонок.

Цифра 1 означает, что стиль занимает первое место (ранг) по категории, цифра 5 – последнее место (ранг).

<b>Стиль разрешения конфликта</b>	<b>Использую чаще всего</b>	<b>Владею лучше всего</b>	<b>Приносит наилучшие результаты</b>	<b>Чувствую себя при использовании наиболее комфортно</b>
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти навстречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Например, для категории «Использую чаще всего» система рангов может иметь следующий вид:

Компромисс – 2;

Уход – 3;

Настойчивость – 4;

Сотрудничество – 1;

Приспособление – 5.

Заполненная таблица даст вам наглядное представление о том, какой из стилей вы используете чаще всего, какой лучше всего, какой чаще всего приносит наилучшие результаты и какой наиболее комфортен для вас. Это может быть один и тот же стиль (ваш «любимый») или разные стили. Любой результат дает вам информацию для размышлений, если вы хотите сделать свое



поведение в конфликтной ситуации более эффективным, развив способности использовать различные стили.

Из книги: Коваленко В.И. Конфликтология: учебник / В.И. Коваленко, К.Н. Лобанов, А.А. Брагин, И.С. Максимов. – Белгород: ООНИ и РИД Белгородского юридического института МВД России, 2009. С. 120–121.

### 3.25. Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам?»

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику?
  1. как правило, критика меня глубоко уязвляет;
  2. критику обычно принимаю близко к сердцу;
  3. пытаюсь учесть, если критика справедлива;
  4. на критику обычно не обращаю внимания.
2. Верите ли вы людям?
  1. придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
  2. людям почти не верю, я в них обманулся;
  3. я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
  4. обычно я доверяю всем людям без разбора.
3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?
  1. я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
  2. отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
  3. скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
4. предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.
  4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?
    1. в любом деле люблю руководить сам;
    2. люблю как руководить, так и быть руководимым;
    3. охотно работаю под чьим-либо руководством;
    4. как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.
5. Если вас кто-то обидел...
  1. стараюсь отплатить тем же;
  2. боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
  3. считаю мечь лишним, ненужным усилием;
  4. если меня кто-то обидел – обиду быстро забываю.
6. Вас попытались обойти в очереди...
  1. способен такого человека вышвырнуть вон;
  2. ругаюсь, но если только ругаются другие;

3. молчу, хотя возмущен;
  4. предпочитаю отступить, в ссору не вникаю.
7. Просто ли вас «выбить из колеи»?
1. я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;
  2. я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;
  3. расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
  4. меня мало что расстраивает.
8. Вы «лед» или «пламя»?
1. я горяч и вспыльчив;
  2. не очень вспыльчив;
  3. скорее спокоен, чем вспыльчив;
  4. я вполне спокойный человек
9. Легко ли вам говорить правду?
1. я всегда говорю то, что думаю прямо в глаза;
  2. бывает, что я могу сказать все, что думаю;
  3. говорю обдуманно, лишь после размышления;
  4. я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.
- В зависимости от варианта ответа поставьте за: 1) – 1 балл; 2) – 2 балл; 3) – 3 балл; 4) – 4 балла. Просуммируйте результаты.

**От 9 до 19 баллов.** Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость?

**От 20 до 25 баллов.** Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

**От 26 до 34 баллов.** Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку неинтересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делают вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

Из книги: Основы конфликтологии: учеб.-метод. комплекс курса для специальности 050711 – «Социальная педагогика» / авт.-сост. В.В. Коробкова. – Пермь, ПГПУ, 2008. С. 29.

### 3.26. Тест преодоления конфликта внутри малой группы В.А. Розановой

**Цель:** оценка возможностей преодоления конфликта в малой группе. Тест разработан автором по типу полярных профилей и позволяет оценить факторы, способствующие преодолеть назревший в группе конфликт.

Инструкция. Оцените каждый пункт теста по 7-балльной шкале.

**Текст**

<b>Факторы</b>	<b>Оценка в баллах</b>	<b>Факторы</b>
1. Общегрупповые цели ясны для всех членов группы	7 6 5 4 3 2 1	Цели неясны, либо сознательно отвергаются членами группы
2. Принятие всех задач членами группы	7 6 5 4 3 2 1	Отвержение задач отдельными членами группы
3. Преобладает рациональный подход к осознанию возникшего конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствует рациональный подход к осознанию возникшего конфликта внутри группы
4. Члены группы стремятся помочь руководителю в преодолении конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Отдельные члены группы стремятся нанести «удар» руководителю или коллегам
5. Причины возникшей конфликтной ситуации ясны	7 6 5 4 3 2 1	Причины конфликтной ситуации не ясны
6. Стремление найти адекватный выход из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Стремление отдельных членов группы использовать конфликт в личных целях
7. Стремление группы сплотиться для преодоления конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Наличие эгоистических стремлений у отдельных членов группы и нежелание «гасить» конфликт
8. Повышение групповой активности для преодоления конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Противодействие членов группы в поиске средств для выхода из конфликта
9. Увеличение группового согласия для разрешения конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Стремление членов группы посеять еще большую рознь между собой
10. Члены группы оценивают возможные последствия конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Члены группы оценивают результаты конфликта с позиций достижения своих личных целей
11. Руководитель полностью владеет ситуацией	7 6 5 4 3 2 1	Руководитель не владеет конфликтной ситуацией
12. Руководитель успешно управляет групподинамическими процессами	7 6 5 4 3 2 1	Руководитель выбирает позицию созерцателя в группе
13. Руководитель выбирает оптимальную тактику взаимодействия с группой для преодоления конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Руководитель не находит оптимальной тактики взаимодействия с группой
14. Руководитель своевременно осуществляет контроль над выполнением членами группы общих задач	7 6 5 4 3 2 1	Руководитель нерегулярно контролирует выполнение решения общих задач членами группы
15. Руководитель способствует созданию нормальной рабочей обстановки в группе	7 6 5 4 3 2 1	Руководитель не способствует созданию нормального психологического климата в рабочей группе

### Оценка результатов

Отмеченные баллы по каждому отдельному пункту суммируйте. Количество баллов по данному тесту может колебаться в пределах от 15 до 105.

Менее 30 баллов – выход из конфликта невозможен.

31–44 баллов – выйти из конфликта мало реально.

45–73 балла – конфликт усложняется и становится затяжным. Требуется очень большая работа со стороны руководителя и группы для исключения противоборства. Шансов на решение конфликта не так уж много.

74–89 баллов – разрешение конфликта сильно усложняется ввиду большого переплетения трудностей, связанных с деятельностью руководителя и членов группы.

90–105 баллов – конфликт может быть успешно разрешен на рациональной основе.

Из книги: Горчакова И.Б. Конфликтология: психологический практикум: учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2019. С. 68–69.

### 3.27. Тест самооценки конфликтности

Тест, позволяющий оценить степень вашей собственной конфликтности. Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?
  - А. Избегаю вмешиваться в ссору;
  - Б. Я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
  - В. Всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?
  - А. Всегда критикую за ошибки;
  - Б. Да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
  - В. Нет.
3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?
  - А. Если другие меня поддержат, то да;
  - Б. Разумеется, я предложу свой план;
  - В. Боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.
4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
  - А. Только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
  - Б. Да, но только по принципиальным, важным вопросам;
  - В. Я спорю со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.
  - А. Думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

- Б. Возмущаюсь, но про себя;
- В. Открыто высказываю свое негодование.
6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?
- А. Выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- Б. Выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- В. Стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.
7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?
- А. Что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- Б. Говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- В. Постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.
8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?
- А. Делаю им замечание;
- Б. Думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- В. Если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.
9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:
- А. В таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- Б. Попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- В. Выскажу ему все, что о нем думаю.
10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?
- А. Я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- Б. Да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- В. Придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене (родном человеке).
11. Вы спорите с вашим сыном-подростком (ребенком) и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?
- А. Нет;
- Б. Разумеется, признаю;
- В. Постараюсь примирить наши точки зрения.

### **Оценка результатов**

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценка ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

Вопросы											
Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
А	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
Б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
В	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

**От 30 до 44 очков.** Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

**От 15 до 29 очков.** О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

**До 14 очков.** Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности

Из книги: Коваленко В.И. Конфликтология: учебник / В.И. Коваленко, К.Н. Лобанов, А.А. Брагин, И.С. Максимов. – Белгород: ООНИ и РИД Белгородского юридического института МВД России, 2009. С. 114–117.

### 3.28. Тест-опросник для определения уровня развития конфликтологической культуры личности О.И. Щербаковой

Выберите только одну цифру, показывающую степень близости к варианту ответа в левом или правом столбике, и отметьте её в бланке ответов. Цифра 4 соответствует ответу «трудно сказать», старайтесь использовать её как можно реже или не использовать совсем.

1	Конфликт для меня – это возможность разрядки, выхода эмоций	1234567	Сначала регулирую (уравновешиваю) своё эмоциональное состояние, затем решаю проблему
2	Приходится идти на конфликт, так как другие меры не помогают	1234567	Придерживаюсь принципа «худой мир лучше доброй ссоры»
3	Решение моих жизненных проблем редко сопряжено с новыми конфликтами	1234567	Решение моих жизненных проблем часто сопряжено с новыми проблемами и конфликтами
4	Чтобы не допустить конфликт, заранее продумываю все свои слова и действия	1234567	Конфликты возникают неожиданно, предусмотреть все свои слова и действия заранее сложно
5	Когда вижу недостатки других, то, как правило, указываю на них	1234567	Недостатки в поведении других людей не являются поводом для конфликта

6	Возмущаюсь поведением людей, создающих проблемы себе и другим	1234567	Понимаю людей, которые своим поведением создают проблемы себе и другим
7	В конфликте меня захватывают эмоции	1234567	В конфликте сохраняю невозмутимость и спокойствие
8	Делаю все возможное, чтобы предотвратить конфликт	1234567	Нередко оказываюсь в ситуации, приводящей к конфликту, так как предотвратить его невозможно
9	Многие мои проблемы возникают из-за других людей, с которыми мне приходится потом конфликтовать	1234567	Анализирую проблему и решаю, что можно предпринять без конфликта с тем, из-за кого она возникла
10	В сложной ситуации преодолеваю свои негативные чувства и решаю проблему спокойно	1234567	Из-за негативных переживаний, охватывающих меня в конфликтной ситуации, часто иду на пролом
11	Всегда готов(а) к диалогу для разрешения проблем в отношениях	1234567	Не вижу смысла общаться с человеком, с которым у меня неприязненные отношения
12	Могу добиться желаемого без особых проблем и конфликтов	1234567	Чтобы добиться желаемого, невольно приходится идти на конфликты

- 0–43 балла – низкий уровень;
- 44–63 балла средний уровень;
- 64–84 балла высокий уровень.

Из статьи: О.И. Щербакова. Развитие конфликтологической культуры личности // Высшее образование сегодня. 2008. № 10. С. 56–59.

### 3.29. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам

**Инструкция к тесту.** Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств.

1	Уклоняюсь от спора.	5 4 3 2 1	Рвусь в спор.
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости.	5 4 3 2 1	Подозрителен.
3	Имею адекватную самооценку.	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку.
4	Прислушиваюсь к мнению других.	5 4 3 2 1	Не принимаю иных мнений.
5	Не поддаюсь провокации, не заводжусь.	5 4 3 2 1	Легко заводжусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс.	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение.
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины.	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность.	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность.
9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции.	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер.
10	Считаю, что спор – крайняя форма разрешения конфликта.	5 4 3 2 1	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта.

### Обработка и интерпретация результатов теста

Подсчитайте общую сумму баллов.

Уровни устойчивости к конфликтам соответствуют следующим показателям:

40–50 – высокий уровень конфликтоустойчивости;

30–39 – средний уровень конфликтоустойчивости;

20–29 – уровень выраженной конфликтности;

19 и менее – высокий уровень конфликтности.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 149.

### 3.30. Экспресс-оценка глубины конфликта А.М. Бандурка, С.И. Бочаровой, Е.В. Землянской

**Назначение.** Методика предназначена для оценки конфликтной ситуации и характера поведения руководителя, улаживающего конфликт.

**Инструкция.** В методике представлены 8 позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении. Сильная выраженность факторов левой стороны методики оценивается в 1 балл, а правой – в 5 баллов.

#### Шкала глубины конфликта

1	Стороны осознают причину конфликта.	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта.
2	Причина конфликта имеет эмоциональный характер.	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер.
3	Цель конфликтующих – устремленность к социальной справедливости.	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих – получение привилегий.
4	Есть общая цель, к которой стремятся все.	1 2 3 4 5	Общей цели нет.
5	Сферы сближения выражены.	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены.
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем.	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем.
7	Лидеры противоположных мнений не выделяются.	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров противоположных мнений.
8	В процессе общения придерживаются норм поведения.	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения.

### Обработка и интерпретация данных

После оценки каждой позиции следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Сумма в 35–40 баллов свидетельствует о том, что конфликтующие находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель в этом случае должен принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.



Сумма в пределах 25–34 баллов указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступать в роли консультанта и прибегать в основном к психологическим мерам разрешения конфликта.

Сумма, меньшая 25 баллов, свидетельствует о случайности возникшего конфликта. Руководителю целесообразно выполнять функции воспитателя, оказывая педагогическое воздействие на конфликтующих.

Из книги: Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. С. 146–147.

## 4. Тренинговые упражнения для развития конфликтологических компетенций

Данные упражнения нацелены на отработку навыков конструктивного общения, повышения уровня уверенности, способов и стратегий конструктивного поведения в конфликте. Они могут быть реализованы как по отдельности, в рамках изучения со студентами различных тем в области конфликтологии, так и в качестве упражнений для специального учебного тренинга в рамках специального курса занятий.

### **Упражнение № 1 «Как меня зовут»**

Цель упражнения:

1. Знакомство и представление себя.

Время упражнения: 5 минут.

Материалы: не требуется

Содержание упражнения. Участники тренинга рассаживаются по кругу. Затем все называют своё имя и придумывают ассоциацию, связанную с первой буквой имени. Например, Катя – красивая, или Олег – отважный. Упражнение продолжается пока все участники не примут в нём участие.

Вопрос для обсуждения:

1. С чем были связаны сложности, если они возникали в ходе упражнения.

### **Упражнение № 2 «Весёлый мячик»**

Цель упражнения:

1. Знакомство и представление себя.

Время упражнения: 5 минут.

Материалы: мягкий небольшой тряпичный или плюшевый мячик.

Содержание упражнения. Все рассаживаются по кругу. Первый участник берёт мячик, называет своё имя и перекидывает мяч другому участнику. Если мячик случайно попал к тому, кто уже назвал себя, то он должен его перекинуть тому, кто ещё не принял участие. Упражнение продолжается до того момента, пока все участники не назовут своё имя.

Вопрос для обсуждения:

1. С чем были связаны сложности, если они возникали в ходе упражнения.

### **Упражнение № 3 «Камень, ножницы, бумага»**

Цель упражнения:

1. Выработка групповой сплоченности.
2. Отработка навыков невербального общения.

Время: 10 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. Участники располагаются по кругу. Затем каждый должен сжать пальцы в кулак, и по команде ведущего «камень, ножницы, бумага» все показать пальцами определённый знак. В итоге группа должна прийти к тому, чтобы все выбрали один и тот же знак. Участникам нельзя

словесно корректировать свои и общегрупповые действия. Информацию по поиску общего решения можно передавать исключительно невербальными средствами. Упражнение необходимо продолжать до того момента, пока все не выберут один знак.

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько трудно вам было достичь общего решения?
2. Как вы считаете, за счёт каких средств, вам удалось прийти к единому решению?

#### **Упражнение № 4 «Расскажи историю»**

Цели упражнения:

1. Снять внутренние барьеры.
2. Уменьшить внутреннюю тревожность и опасение выступать перед аудиторией.
3. Предоставление участникам тренинга возможности лучше познакомиться и узнать друг друга.

Время упражнения: 10 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. Участники тренинга должны придумать краткую историю о любом личном предмете, который они носят на себе или который у них есть в данный момент с собой. В ходе рассказа важно говорить непосредственно о предмете, а не о себе лично. При этом необходимо продемонстрировать этот предмет всем участникам тренинга. Затем все участники вместе обсуждают, насколько им было сложно или легко придумать свою историю и озвучить её.

#### **Упражнение № 5 «Наши правила»**

Цели упражнения:

1. Разработка правил работы группы.
2. Развитие навыков слушать друг друга и умения договариваться.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: ручки, листы бумаги, флипчарт, фломастеры.

Содержание упражнения. Для того чтобы работа в группе была комфортной и продуктивной, у неё должны быть свои правила. Поэтому всем участникам необходимо в течение 7–8 минут придумать правила, по которым, как они считают, должен проходить тренинг. Затем участники озвучивают то, что они придумали. Ведущий записывает все предложения на флипчарте и при необходимости дополняет их своими комментариями. После того как все выскажут свои идеи, ведущий предлагает обсудить их. В итоге ведущий записывает окончательно сформулированный вариант. Итоговые правила должны быть приняты единогласно всеми участниками тренинга. Лист с записанными правилами рекомендуется повесить на стену и сохранять его до конца тренинговой работы.

Рекомендуемые правила, которые может предложить непосредственно сам ведущий:

1. Внимательно слушайте друг друга.
2. Говорите, по существу.
3. Проявляйте уважение друг к другу.
4. Правило «ноль-ноль».
5. Конфиденциальность.
6. Правило «стоп».
7. Каждый всегда говорит за себя и только от своего имени.

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли вам было придумать свои правила?
2. Легко ли вам было отстаивать и защищать свою точку зрения?
3. Как вы считаете, сложно ли вам было договориться?

#### **Упражнение № 6 «Зачем я здесь?»**

Цели упражнения:

1. Выявить запросы и причины присутствия участников на тренинге.
2. Предложить варианты действий, способствующих наиболее эффективной реализации тренинга и преодолению психологических барьеров.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: ручки, листы бумаги.

Содержание упражнения. Это упражнение помогает прояснить или уточнить участникам свои запросы, предположить результаты ожидания, тревоги, связанные с личным участием в групповом тренинге. Каждый участник обдумывает ответ на четыре поставленных вопроса и записывает их. Затем участники делятся на небольшие группы по 4–5 человек и обсуждают свои ответы. После вся группа собирается и начинается групповое обсуждение. Полученные ответы обобщаются и записываются ведущим на флипчарте. Получившийся список можно повесить на стену кабинета.

Вопросы для ответов:

1. Я пришел на тренинг, чтобы...
2. Что поможет мне в достижении цели...
3. Что может мне помешать достичь цели...
4. Мои опасения, связанные с тренингом...

#### **Упражнение № 7 «Как я поступлю?»**

Цели упражнения:

1. Осознание своего поведения в конфликтных ситуациях.
2. Подготовка к следующим тренинговым упражнениям.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. Участники тренинга делятся на пары для отработки данного упражнения. Им предлагается несколько возможных ситуаций, которые могут произойти в реальной жизни. Затем ведущий задаёт вопрос, как бы участники поступили, оказавшись в ней. В результате обсуждения у участников появляется возможность лучше понять, как они предпочитают себя вести в сложных жизненных или конфликтных ситуациях. В каких случаях необходима поддержка и тренировка при возникновении неуверенности

в выборе правильной стратегии поведения. Затем вся группа собирается и проходит групповое обсуждение.

Как Вы поступите в следующей ситуации...

На работе

1. Завуч делает вам выговор на глазах у всего класса.
2. Директор вызывает вас в кабинет и несправедливо критикует.
3. Ваш коллега делает вам замечание, что вы неправильно ведёте уроки.
4. Завуч вас просит взять дополнительную нагрузку, хотя вы и так работаете на максимуме своих возможностей.
5. Ваш ученик продолжает вести себя так, что вас это раздражает.
6. Ваш ученик отказывается обсуждать проблему, становится молчаливым и замкнутым.
7. Вы ведёте урок, а ваш ученик играет в сотовый телефон.
8. Родитель ребёнка приходит к вам и требует изменить оценку своей дочери.
9. Ученик постоянно опаздывает на ваши уроки.
10. У вас посередине недели есть свободный день, но вас просят выйти на незапланированное дежурство в школу.

В общих ситуациях

11. Кто-то нагло протискивается перед вами в очередь.
12. Соседи громко включают музыку в своей квартире.
13. Вы пришли в государственное учреждение за справкой и вас попросили подождать. Прошёл час, но вы так ещё ничего и не получили.
14. Во время спектакля в театре, рядом с вами постоянно разговаривает пара молодых людей.
15. Ваш друг в разговоре использует по отношению к вам обидные шуточки.
16. Вы едете стоя в вагоне метро. Все сидячие места заняты. Входит беременная женщина и останавливается около Вас. Ей никто не уступает. Перед вами сидит молодой человек.
17. Друг просит у вас в займы крупную сумму денег.
18. Вам надо попросить друга вернуть долг.
19. Ваш муж хочет провести выходной на диване, смотря телевизор, а вы хотите отправиться на машине в небольшое путешествие.
20. Вы едете в поезде в метро в час пик. Кто-то пытается зайти в вагон и толкает вас.

Вопросы для обсуждения:

1. Испытывали ли вы трудности при ответах на поставленные вопросы?
2. Какие ситуации у вас вызвали наибольшую сложность?

### **Упражнение № 8 «Сложная ситуация»**

Цели упражнения:

1. Отработать оптимальный способ начала сложного разговора.
2. Научится конструировать фразы, позволяющие начать сложную беседу.
3. Отрепетировать придуманные фразы в безопасной среде.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. В ближайшем будущем вам предстоит сложная беседа. Ваша задача за отведённое время придумать фразы, которые вы произнесёте для того, чтобы её начать. Необходимо помнить, что формулировки должны быть чёткими, краткими и строго относящимися к проблемной теме. Фразы необходимо формулировать так, чтобы они не были слишком эмоциональными или резкими, но, в то же время, сразу привлекли внимание оппонента. Необходимо избегать общих и малозначительных слов и выражений.

Группа разбивается на пары. Затем каждый участник составляет свой краткий план начала беседы. После этого участники, по очереди рассказывают свои фразы (при этом как можно меньше пользуясь записями) и обсуждают их. В конце проходит общее обсуждение в группе. Это упражнение позволяет участникам наметить различные направления развития «сложного» разговора, в той ситуации, в которой они когда-нибудь могут оказаться.

Темы для подготовки:

1. Вас вызывают в школу к директору по поводу плохого поведения вашего сына.
2. Вы вызвали родителей ребёнка по поводу его плохого поведения в школе.
3. Вы директор школы. Один из учителей постоянно опаздывает на первый урок.

Вопросы для обсуждения:

1. С какими трудностями вы столкнулись во время написания фраз?
2. Чему вы научились, выполняя это упражнение?

### **Упражнение № 9 «Преобразования»**

Цели упражнения:

1. Сформулировать «принижающие» фразы, которые могут использовать взрослые по отношению к детям.
2. Научиться переформулировать негативные фразы в конструктивные.

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры.

Содержание упражнения. Упражнение позволяет увидеть, как негативные фразы, сказанные учителями или родителями детям, влияют на эмоциональное состояние ребёнка и провоцируют возникновение конфликтных ситуаций.

Разбившись на пары или малые группы, участники придумывают или вспоминают из своего опыта типичные негативные замечания, которые взрослые делают детям. Придуманные фразы необходимо записать на листе бумаги. Все они должны быть негативными. После того как негативные фразы придуманы их необходимо преобразовать в конструктивные. В конце упражнения все участники зачитывают придуманные замечания. Ведущий записывает их на флипчарте и предлагает обсудить предложенные ответы в рамках всей группы.

Вопрос для обсуждения:

1. Как влияют «принижающие» высказывания на поведение детей?
2. Насколько эффективны «принижающие» высказывания в учебно-воспитательной работе?
3. Насколько сложно было переформулировать негативные фразы в позитивные?

### **Упражнение № 10 «Эффективное слушание»**

Цели упражнения:

1. Научатся использовать приёмы «эффективного слушания».

Время упражнения: 10 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. Участники делятся на группы по три человека. Первый участник рассказывает интересный случай из своей жизни. Второй, должен применяя технику активного слушания выражать свою искреннюю заинтересованность от услышанного. Наблюдатель выявляет используемую технику активного слушания и в конце даёт обратную связь от увиденной ситуации. Когда упражнение отработано, участники меняются ролями. После упражнения ведущий собирает всю группу вместе и обсуждает получившиеся результаты.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли вам было применить технику «эффективного слушания»?
2. Если что-то не получилось, то почему?

### **Упражнение № 11 «Стоп токсичным высказываниям!»**

Цели упражнения:

1. Участники тренинга научатся распознавать как выглядят различные формы уничижительных и принижающих высказываний.
2. Обсудят возможные стратегии противостояния уничижительным высказываниям.
3. Участники вспомнят и обдумают ситуации с принижающими высказываниями из своего личного опыта и отработают различные альтернативные варианты уверенного реагирования и ответа.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с предлагаемыми уничижительными фразами.

Содержание упражнения. Участники тренинга разбиваются по четыре человека и обрабатывают предложенные ведущим (или придумывают/вспоминают фразы из своего личного опыта) уничижительные высказывания, нацеленные на принижение достоинства, самооценки, причинение психологического дискомфорта другому человеку. Затем участники к каждому высказыванию дают три предполагаемых ответа. Ответы должны быть сформулированы в агрессивной, пассивной и конструктивной форме. Самое пристальное внимание, необходимо уделить обработке конструктивного ответа на каждое уничижительное высказывание. Затем вся группа собирается вместе, и каждый участник озвучивает предлагаемые ответы. После этого происходит общее обсуждение сконструированных фраз, и выбираются наиболее интересные стратегии эффективного ответа на уничижительные высказывания.

Предлагаемые для обсуждения уничижительные фразы:

1. «Ой, а чего это мы такие нежные!»
2. «Да, ладно, ты чего сам это сделать не можешь что ли?!»
3. «Ты с ума сошла?»

4. «Ах, а ты у нас, значит, само совершенство?»
5. «То есть я, по-вашему, такой плохой?»
6. «Я теперь всю ночь спать не буду!»
7. «Да неужели так сложно догадаться?»
8. «Тебе показалось».
9. «Ты слишком ранимая, поэтому так остро реагируешь!»
10. «Да ладно тебе! Это всего лишь шутка».
11. «Я сморю, ты сегодня слишком обидчивая».
12. «Да, что ты без меня делать будешь?»
13. «Я знаю, это не мое дело, но...».
14. «Женщинам это свойственно».
15. «Серьезно? Как вы могли поверить в это?»

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли было сразу определить, является ли произнесённая фраза уничижительной?
2. Можно ли тоном и интонацией голоса влиять на смысл высказывания?
3. Стало ли вам легче узнавать уничижительные фразы и конструктивно реагировать на них?
4. В какой форме вам было легче ответить на скрытую агрессию?

#### **Упражнение № 12 «Вежливый отказ»**

Цель упражнения:

1. Тренировка навыка в вежливой и конструктивной форме отказывать в просьбе и говорить «нет».

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с предлагаемыми уничижительными фразами.

Содержание упражнения. Многие люди испытывают неловкость, когда им требуется отказать в чьей-то просьбе и сказать нет. Для отработки навыка уверенного и убедительного отказа, участники делятся на мини группы, состоящие из трёх человек. Затем они попеременно выступают в роли просителя, отказчика и наблюдателя. Проситель озвучивает просьбу. Второй участник отрабатывает возможные варианты отрицательного ответа на высказанную просьбу, при этом обязательно используя слово «нет». Фраза должна быть сконструирована так, чтобы проситель принял ответ, и при этом не испытывал чувство обиды и разочарования. В данном упражнении необходимо уделить особое внимание жестам, мимике, интонации, тону речи. Наблюдатель оценивает эффективность отказа и обеспечивает обратную связь после каждого взаимодействия. Затем участники по очереди меняются ролями.

Предлагаемые темы для обсуждения:

1. «Не мог бы ты присмотреть за моей собакой в эти выходные?»
2. «Пожалуйста, можно вас попросить подежурить за меня с утра в школе на следующей неделе?».

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам в обычной жизни говорить «нет»?



2. Как вы думаете, достаточно ли вербальной и невербальной информации было предоставлено для подкрепления отказа?
3. Насколько сейчас вы чувствовали себя спокойным и уверенным при отказе?
4. Насколько убедительно и приемлемо был сформулирован отказ?

### **Упражнение № 13 «Конструктивное решение»**

Цели упражнения:

1. Отработка навыка объективно воспринимать и осознавать конфликтные ситуации, характер своих мыслей, логику и последовательность действия.
2. Отработка умений преобразования деструктивных мыслей, вызванных негативными ситуациями в конструктивные.

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданными фразами.

Содержание упражнения. Ведущий предлагает участникам ряд негативных ситуаций и утверждений. Задача участников, разбившись на пары преобразовать заданные деструктивные утверждения и ситуации, таким образом, чтобы вызванные ими негативные мысли стали позитивными. То есть необходимо найти в каждой предлагаемой ситуации какой-нибудь конструктивный и положительный результат. В итоге благодаря этому упражнению участники научатся строить мысли и утверждения таким образом, чтобы превращать их из негативных наблюдений за событиями, в позитивные продуманные утверждения. Затем ведущий собирает всю группу вместе и обсуждает предлагаемые решения.

Предлагаемы темы для обсуждения:

1. «Я сегодня не смогла ответить на сложный вопрос ученика».
2. «Некоторые мои ученики плохо написали итоговую контрольную».
3. «Наверно, профессия учителя не для меня».
4. «Похоже, что я не умею разрешать конфликты».
5. «Как же я устала от этой школы!»

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли было вам найти позитивные мысли, которые могут появиться в данных ситуациях?
2. Как вы думаете, чем были вызваны сложности?

### **Упражнение № 14 «Разные высказывания»**

Цель упражнения:

1. Отработать навыки уверенного поведения в различных предлагаемых ситуациях.

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданными фразами.

Содержание упражнения. Участникам тренинга предлагается ряд самых обычных жизненных ситуаций. Задача состоит в том, чтобы сконструировать три различных фразы, которые могут быть произнесены в предлагаемой ситу-

ации. Каждый ответ должен быть высказан в агрессивной, пассивной и конструктивной форме. Эти ситуации могут разыгрываться в диадах, триадах (с участием наблюдателя) или по желанию участники по одному могут выступать сразу перед всей группой.

Предлагаемые темы для обсуждения:

1. Вы увидели, что двое семиклассников курят в туалете.
2. Ученик лезет у вас на глазах на подоконник.
3. Мальчик рисует ручкой в учебнике.
4. Девочка опоздала к вам на урок.
5. Восьмиклассник в коридоре ругается нехорошими словами.
6. Двое учеников сидят на уроке и играют в телефон.
7. Мама ученика пришла к вам узнать, почему её ребёнку поставили тройку.
8. Завуч просит вас прийти в школу на дежурство в ваш нерабочий день.
9. Ваш коллега делает вам замечание, что после ваших занятий в его кабинете разгром.
10. Учитель просит вас отпустить его в отпуск посередине учебной недели.

Вопросы для обсуждения:

1. Какую из трёх форм предлагаемых ответов, вам было использовать легче или труднее всего?
2. Какую форму высказываний вы используете чаще всего?
3. Насколько легко или сложно вам было представить эти гипотетические ситуации?

### **Упражнение № 15 «Работа над собой»**

Цели упражнения:

1. Оценка возможности коррекции личностных недостатков.
2. Возможность коррекции уверенного поведения в конфликтных ситуациях.

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданными фразами.

**Содержание упражнения.** Для выполнения данного упражнения каждый участник должен попробовать посмотреть на себя со стороны и критично оценить черты собственной личности. Увидеть в себе те качества, которые вызывают чувства недовольства собой и которые хочется изменить. Необходимо вспомнить, перечислить и записать на листе бумаги эти негативные качества своего характера. После того как они будут записаны, необходимо выбрать и обвести те из них, которые изменить невозможно. Затем надо подчеркнуть качества, с которыми можно смириться. Качества, которые хотелось бы изменить, можно отметить галочкой. При этом необходимо особо выбрать самую важную черту характера, которую хочется изменить в первую очередь. После этого, общая группа делится на мини группы по четыре человека. Все члены мини группы высказывают свои конструктивные предложения о том, как можно помочь изменить проблемные черты. Особо необходимо отметить, что при составлении списка, необходимо писать (впоследствии говорить) только

о тех личных качествах, которые сам участник считает нужным и возможным вынести на коллективное обсуждение.

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли вам было выбрать свои негативные качества?
2. Были ли предложенные вам рекомендации конструктивными?
3. Сможете ли вы их применить в жизни?

### Упражнение № 16 «Преобразование негативных мыслей»

Цели упражнения:

1. Выявление негативных установок, мешающих уверенному поведению и приводящих к возникновению конфликтов.
2. Определение границ личных негативных убеждений.
3. Тренировка в преобразовании деструктивных убеждений и мыслей в конструктивные.

Время упражнения: 20 минут.

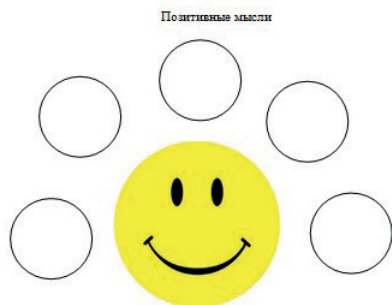
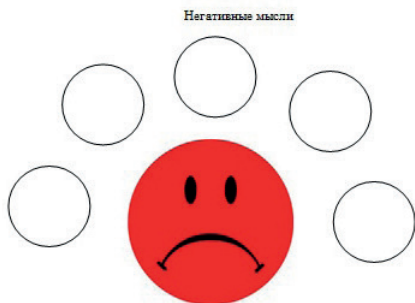
Материалы: листы бумаги, флип-чарт, фломастеры, раздаточные материалы для ведущего.

Содержание упражнения. Часто люди поступают неуверенно из-за боязни возможных негативных последствий, которые могут произойти в той или иной предконфликтной ситуации. Вместо того, чтобы выбрать путь конструктивного её разрешения, человек выбирает стратегию уступки, избегания или приспособления. Ситуация оказывается неразрешённой, а человек испытывает психологическое напряжение, страх, неуверенность.

В начале выполнения упражнения ведущий раздаёт бланки и предлагает конфликтную ситуацию. На бланках изображены два смайлика. В кружочках над грустным смайликом необходимо написать негативные мысли, которые будут препятствовать благополучному разрешению конфликта. Над улыбающимся смайликом надо написать позитивные мысли, которые приведут к конструктивному разрешению конфликта. После того как все участники заполняют бланки, ведущий собирает всю группу вместе и проводит коллективное обсуждение предложенных конструктивных вариантов.

Тема для обсуждения:

1. Вам составили неудобное расписание уроков.
2. Ваши соседи включают музыку очень громко.



3. Родитель ученика пожаловался на вас завучу школы.

Вопросы для обсуждения:

1. Сталкивались ли вы с подобной ситуацией в жизни?
2. Какие варианты решения вы выбирали, чтобы её разрешить?
3. Какие варианты мыслей из предложенных в этом упражнении, вам оказались ближе всего?

### **Упражнение № 17 «Туристы»**

Цель упражнения:

1. Отработка навыка убеждения и отстаивания своей точки зрения.

Время упражнения: 10 минут.

Материалы: не требуется.

Содержание упражнения. Участники разбираются на пары и представляют, что они оказались вдвоём на однодневной экскурсии в Санкт-Петербурге. До отъезда осталось четыре часа. Один из участников предлагает посетить Эрмитаж, другой настаивает на поход по магазинам в Гостиный двор. Задача участников уговорить партнёра принять его точку зрения.

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли вам было уговорить партнёра
2. Удалось ли вам его уговорить?
3. Как вам это удалось?
4. Как вы считаете, что вам помогло, а что помешало в обсуждении?

### **Упражнение № 18 «Движение по кругу»**

Цели упражнения:

1. Научится противостоять упорному собеседнику.
2. Тренировка навыков отказа в просьбе и отстаивании своей точки зрения перед лицом убедительных либо сбивающих с толку аргументов.

Время упражнения: 15 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданными фразами.

Содержание упражнения. Участники тренинга разыгрывают предлагаемую ведущим предконфликтную ситуацию. В данном упражнении отрабатывается тактика ответов на неожиданно заданный вопрос, просьбу или скрытую провокацию. Причём в беседе надо быть максимально разговорчивым и убедительным. Необходимо научиться как можно более настойчиво просить удовлетворить просьбу или получить ответ на заданный вопрос. Участники должны стремиться приводить убедительные доводы для достижения своей цели. Для развития навыков отстаивания своей позиции, достижения цели или защиты можно уверять, изводить, настаивать, угрожать, искушать. В общем, использовать все возможные средства. Главное – оппонент должен выполнить то, что вы от него хотите. Другой участник, напротив, должен сопротивляться как можно дольше. Для проведения упражнения участники делятся на триады. Задача наблюдателя – оценить со стороны поведение участников и дать им обратную связь.

Предлагаемые темы для обсуждения:

1. Вы сделали своему собеседнику замечание, которое ему показалось обидным. В ответ он требует у вас извиниться перед ним. Вы же в свою очередь извиняться совершенно не собираетесь.
2. Вам необходимо взять интервью. В ходе беседы, вы решили поинтересоваться у своего собеседника какая у него зарплата. Но он решительно уходит от ответа и не собирается прямо отвечать на ваш вопрос. Но вы настойчивы.
3. Вы попросили у своего коллеги, учителя литературы редкую книгу. Он вам её одолжил. Через определённое время он встретил вас и настойчиво просит её назад, но у вас в данный момент её нет, поскольку вы её передали другому человеку.

Вопросы для обсуждения:

1. Какую тактику ведения беседы вы выбрали?
2. Какие приёмы для достижения своей цели вы использовали?
3. В чём для вас заключались трудности этого упражнения?

### **Упражнение № 19 «Воздушный шар»**

Цель упражнения:

1. Формирование навыка решения конфликтов,
2. Отработка навыков работы в команде.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы:

Содержание упражнения. Участники тренинга должны представить, что отправились в далёкое путешествие на воздушном шаре. В данный момент они пролетают над океаном. До ближайшей суши остаётся ещё около 500 километров. Вроде бы всё хорошо и не о чем беспокоиться, но случается непредвиденная ситуация – на шар садится орёл. Один из участников реагирует на это неожиданным образом – стреляет в птицу. Из-за этого в шаре образуется отверстие, через которое быстро выходит воздух. Шар начинает падать.

Участники выкидывают весь балласт, чтобы замедлить падение. Но шар продолжает лететь в низ. При этом надо выкинуть:

- провиант;
- ружьё;
- собаку;
- воду;
- резиновую лодку;
- бутылку с водой;
- бинокль;
- компас;
- удочку.

В какой последовательности это будет происходить, предстоит решить участникам игры. Каждый участник без обсуждения с другими должен отметить последовательность, в которой он считает целесообразным выкидывать вещи, и записать её на бумаге.

На индивидуальную работу отводится 5–10 минут. Главным условием является именно индивидуальная работа. Чтобы участники не помогали друг другу, ведущий должен за ними тщательно наблюдать и контролировать.

В ходе упражнения ведущий озвучивает правила:

1. Нельзя использовать голосование для принятия единого решения.
2. Нельзя использовать психологическое давление на своих партнёров.
3. Нужно с помощью переговоров добиться единства мнений. В случае возникновения конфликтов, необходимо стремиться к компромиссу.
4. Озвучить свое видение ситуации может любой участник упражнения.
5. Каждый участник может высказываться неограниченное количество раз.
6. Окончательное принятие решение может состояться в только в том случае, когда всем оно понятно и все с ним согласны.
7. Если хоть один член экипажа не согласен с данным решением, тогда оно не принимается, и все должны искать другой выход или новую аргументацию и технологию убеждения.

После окончания первого этапа начинается групповое обсуждение между участниками. После того как участники придут к соглашению, начинается следующий этап – дискуссия.

Вопросы для обсуждения:

1. Какой была атмосфера в группе?
2. Что мешало договориться и принять общее решение?
3. Какая из проблем была самой острой?
4. Какие вопросы было труднее всего решить?
5. Были ли в группе лидеры или упражнение велось действительно командно?
6. Кто проявлял активность?
7. Кто доминировал?
8. Каким образом лидеры оказывали влияние?
9. Какие стили общения вы смогли выявить в группе: поиск единомышленников, уход от спора, переход на личности, психологический шантаж? Или вы обнаружили что-то совсем другое?
10. Какое поведение помогало прийти к согласию, а какое мешало?

### **Упражнение № 20 «Критика»**

Цели упражнения:

1. Отработка методов предоставления обратной связи;
2. Отработка навыков выслушивания критики;
3. Умение предоставлять конструктивную критику.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры.

Содержание упражнения. Разбившись парами, участники по очереди просят своего коллегу предоставить информацию о себе как участнике тренинга. Предоставляемая критика должны быть как позитивной, так и негативной. Задача участников так сформулировать фразу, чтобы она была точной, конструктивной и не вызывала отрицательных и негативных эмоций. Принимая критику

ку, необходимо для себя оценить, была ли она полезна вам лично, насколько она конструктивна, принимаете вы её или нет. В конце упражнения участники высказывают своё мнение об услышанных замечаниях.

Предлагаемые вопросы для обсуждения:

1. Была ли услышанная вами критика ценной?
2. Согласны ли вы с критикой?
3. Что вам было легче получать или давать обратную связь?
4. Легко ли Вам было критиковать?

### **Упражнение № 21 «Плюсы и минусы конфликта»**

Цель упражнения:

1. Попытаться взглянуть на конфликт как психологическое явление с 2-х противоположных точек зрения.

Время упражнения: 10 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, набор карточек с конфликтными ситуациями для ведущего.

Содержание упражнения. Участникам предлагается поделиться на 2 команды. Первой команде нужно в течение некоторого времени в режиме мозгового штурма записать как можно больше положительных следствий конфликтной ситуации, которые выдал ведущий. Второй половине группы необходимо придумать негативные последствия тех же конфликтов, которые были предложены первой группе. Затем ведущий собирает всех вместе и проводит дискуссию.

Примеры конфликтной ситуации можно взять из раздела «Задачи».

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли вам было найти положительные/отрицательные моменты в предложенной ситуации?
2. Если да, то почему?

### **Упражнение № 22 «Репетиция конфликта»**

Цель упражнения:

1. Отработка навыка поведения в конфликте.
2. Самооценка поведения в конфликте.

Время упражнения: 20 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданной конфликтной ситуацией.

Содержание упражнения. Все участники тренинга делятся на триады. Двое участников принимают на себя роли конфликтующих сторон. Третий участник является наблюдателем, после окончания упражнения даёт обратную связь и высказывает свои наблюдения. Участники конфликта должны представить себя в роли предлагаемых ведущим героев заданной ситуации, а затем попытаться проиграть её. Это упражнение позволяет проанализировать характер своего поведения в конфликте. После отработки упражнения один из участников меняется местом с наблюдателем. В конце упражнения ведущий собирает всю группу и происходит общее обсуждение результатов упражнения.

Предлагаемая для обсуждения конфликтная ситуация:

В школе работают два педагога по ИЗО. Первая учительница – молодая, активная, только закончившая институт и год назад устроившаяся на работу, ведёт занятия в начальной школе. Вторая учительница с большим авторитетом, опытом работы в этой школе и большим стажем занимается с учащимися средней школы. Занятия у обоих учителей проходят в одном кабинете. Опытная учительница постоянно делает замечания более молодой. Она утверждает, что после её занятий в кабинете не убрано, пособия лежат не на своих местах, мольберты и стулья испачканы.

Вопросы для обсуждения:

1. Возникли ли у вас сложности во время упражнения?
2. Как вы считаете, что сделал ваш оппонент в ходе упражнения наиболее эффективно?
3. Что он мог бы сделать по-другому?
4. Вы заметили, как вёл себя ваш оппонент?

### **Упражнение № 23 «Стратегии разрешения конфликтов»**

Цели упражнения:

1. Отработка навыков различных стратегий поведения в конфликте.
2. Самооценка поведения в конфликте.

Время упражнения: 30 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы с заданными конфликтными ситуациями.

Содержание упражнения. Участники тренинга делятся на триады. Двое участников представляют себя реальными участниками конфликта. Третий участник, выполняет роль наблюдателя. Ведущий раздаёт материалы с различными конфликтами. Участники проигрывают заданную ситуацию, отрабатывая различные стратегии поведения в конфликте (соперничество, уход, приспособление, компромисс, сотрудничество). После того как все стратегии оказываются проигранными, наблюдатель даёт обратную связь и свои наблюдения. Затем меняется позицией с одним из участников. В конце упражнения проходит общее обсуждение.

Предлагаемые конфликтные ситуации можно взять из первой части этой книги. Наиболее интересны для проигрывания будут конфликты в системе:

1. «родитель – родитель»;
2. «учитель – родитель»;
3. «учитель – учитель»;
4. «учитель – администрация».

Вопросы для обсуждения:

1. Возникли ли у вас сложности во время упражнения?
2. Как вы считаете, что сделал ваш оппонент в ходе упражнения наиболее эффективно?
3. Что он мог бы сделать по-другому?
4. Какая стратегия поведения вам оказалась ближе всего?



### **Упражнение № 24 «Медиация»**

Цели упражнения:

1. Отработка навыков различных стратегий поведения в конфликте.
2. Самооценка поведения в конфликте.
3. Знакомство с правилами проведения медиации.
4. Отработка навыков выполнения работы медиатора.

Время упражнения: 30 минут.

Материалы: листы бумаги, флипчарт, фломастеры, раздаточные материалы (схема вопрос и этапов проведения медиации: Приложения А-Д).

Содержание упражнения. В малых группах, состоящих из четырёх человек, участники самостоятельно выбирают, кто из них будет участниками конфликта, медиатором и наблюдателем. Ведущий раздаёт группам предлагаемые темы с различными конфликтными ситуациями. Задача медиатора – отработать по заданной схеме все этапы ведения переговоров и постараться примирить конфликтующие стороны. Участники конфликта должны сыграть предлагаемые роли, разыграть конфликтную ситуацию и выполнять требования медиатора. После отработки упражнения наблюдатель даёт обратную связь и помогает участникам оценить их действия. Затем участники меняются местами. После завершения упражнения ведущий собирает всю группу и проводит общее обсуждение.

Предлагаемые конфликтные ситуации можно взять из первой части этой книги. Наиболее интересны для проигрывания будут конфликты в системе «родитель – родитель».

Вопросы для обсуждения:

1. Возникли ли у вас сложности в выполнении упражнения?
2. Как вы считаете, что сделал ваш оппонент в ходе упражнения наиболее эффективно?
3. Какой для вас из этапов медиации оказался самым трудным?

## Список использованной литературы

1. *Белинская, А.Б.* Педагогическая конфликтология: учебное пособие для вузов / А.Б. Белинская. – 2-е изд. – М.: Юрайт, 2021. – 206 с.
2. *Бишоп, С.* Тренинг ассертивности: Тренер как ролевая модель. Коррекция поведения, повышение самооценки и качества общения. Закрепление эффективных способов взаимодействия / С. Бишоп; [Пер. с англ. А. Маслов]. – СПб.: Питер, 2001. – 203 с.
3. *Горчакова, Е.Б.* Конфликтология: психологический практикум: учебное пособие / Е.Б. Горчакова; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: ВГУЭС, 2019. – 80 с.
4. *Емельянов, С.М.* Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С.М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2022. – 322 с.
5. *Иванова, О.А.* Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов / О.А. Иванова, Н.Н. Суртаева. – М.: Юрайт, 2022. – 282 с.
6. *Ильин, Е.П.* Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 512 с.
7. *Коваленко, В.И.* Конфликтология: учебник / В.И. Коваленко, К.Н. Лобанов, А.А. Брагин, И.С. Максимов. – Белгород: ООНИ и РИД Белгородского юридического института МВД России, 2009. – 138 с.
8. *Курочкина, И.А.* Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург: РГППУ, 2013. – 228 с.
9. *Лидерс, А.Г.* Психологическое обследование семьи: учебное пособие / А.Г. Лидерс. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 431 с.
10. *Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.В. Киселева, М.Н. Крутцова, Л.Г. Приятелева, А.М. Рудко, Л.И. Скворцова, С.Г. Старцева; под ред. Е.В. Киселевой. – Вологда: Вологодский филиал РАНХиГС, 2016. – 422 с.*
11. *Мифтахутдинова, А.Н.* Портфолио студента. Развитие умения рефлексии в языковом образовании (на примере изучения второго иностранного языка): Метод. рекомендации / под ред. Л.М. Малых; Удм. гос. ун-т. – Ижевск, 2008. – 42 с.
12. *Основы конфликтологии: практикум / сост. С.И. Ерина, Л.А. Николаева. – Ярослав. гос. ун-тим. П.Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2009. – 124 с.*
13. *От начала начал. Антология шумерской поэзии. / вступ. ст., пер., коммент., словарь В.К. Афанасьевой. – СПб.: Центр «Петербургское Востоковедение», 1997. – 496 с.*
14. *Райгородский, Д.Я.* Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие. / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М», 2001. – 672 с.
15. *Рогов, Е.И.* Учитель как объект психологического исследования. Пособие для школьных психологов по работе с учителем и педагогическим коллективом. – М.: ВЛАДОС, 1998. – 496 с.

16. *Фетискин Н.П.* Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп: Учеб. пособие для студентов вузов / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. – 488 с.
17. *Чернышев, А.С.* Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. – М., Педагогическое общество России, 1999. – 186 с.
18. *Щербакова, О.И.* Развитие конфликтологической культуры личности / О.И. Щербакова // Высшее образование сегодня. 2008. № 10. С. 56–59.

# Приложения

## Приложение А

### Формуляр для подготовки к переговорам (медиация)

№	Элементы шага	Анализ	
		С моей стороны	С их стороны
1	Участники переговоров		
2	Предмет переговоров		
3	Интересы сторон		
4	Цели сторон и участников		
5	Варианты решений		
6	Аргументы для решений		
7	Ресурсы сторон		
8	Кто что будет делать и почему?		

## Этапы проведения учебной медиации

Этапы медиации  
(учебный вариант)  
(данная таблица разработана в ходе практических занятий совместно со студентами)

«Поменяйтесь о прошлом, побольше о конкретном»  
(Христопф Бессер)

этапы	Содержание	Содержание основных вопросов	учебное время
1 этап	Представление (ступительное слово)	Представление медиатора. - «Как к вам обратиться?» (услышать краткие ответы сторон). - «Знаете ли Вы, что такое медиация?» (услышать краткие ответы сторон). - «Вы в какой мере можете принимать ответственные решения по сложившейся проблеме?» (услышать краткие ответы сторон). - «Медиация может продолжаться около 1,5 – 2 часов». - «Есть ли у вас нужное время?» (услышать краткие ответы сторон). Рассказ о принципах работы: - «Вы пришли добровольно?» (услышать краткие ответы сторон). - «Если Вы чувствуете или я замечу, что нет положительного результата, то каждый из нас вправе выйти из переговоров». - «У вас равное право сторон. У вас есть равные возможности задавать вопросы, вносить предложения и принимать решения в процессе переговоров». - «Всё что будет озвучено в ходе медиации конфиденциально». - «Хотите ли Вы заключить дополнительное отношение о конфиденциальности». - «Со своей стороны я занимаю нейтральную позицию и не участвую в принятии решения, я не осуждаю и не оцениваю. Я не арбитр. Я помогаю Вам вести переговоры и достигнуть выгодного для вас взаимного решения». Рассказ о процедуре: - «Потребуется ли вам перерыв?» (услышать краткие ответы сторон). - «После моего ступительного слова Вы можете высказаться относительно сложившейся проблемы и описать, как Вы ее видите, если хотите, выдвинуть свои предложения». - «Затем будет дискуссия, в которой Вы можете обсудить видение проблемы, задать друг другу вопросы, уточнить положения и также предложить свои варианты ее решения». - «Затем мы перейдём к согласованию наших предложений и разработке взаимного решения и его закрепления на бумаге». - «В ходе работы могут потребоваться индивидуальные беседы. Вы можете выступить инициатором или я сама попрошу остаться со мной наедине. Эти беседы также конфиденциальны». Правила ведения переговоров - называть друг друга по имени, не оскорблять и не перебивать (услышать краткие ответы сторон). - «Кто желает начать?»	5
2 этап	Презентация сторон (стороны излагают свою точку зрения).	- «Согласна ли сторона А, что встречу начнёт сторона Б?» (услышать краткие ответы сторон). Стороны излагают своё видение проблемы. - говорит сторона Б. - парафраза медиатора с уточнением того что хочет сторона Б.	3

3 этап	<p>Дискуссия (обсуждение сторонами противоречий).</p>	<p>- говорит сторона А;                  - парафраз медиатора с уточнением того что хочет сторона А.                  Предоставление возможности сторонам самим договориться о конструктивном разрешении конфликта.                  -«Вы услышали друг друга и теперь можете обсудить проблему и выдвинуть свои предложения».                  - Тема переговоров должна быть сформулирована достаточно широко.                  - Сбор информации, её структурирование.                  - Выяснение всех причин конфликта.                  - На что направлены интересы сторон.                  - Основные опасения сторон.                  - Поиск приемлемых решений.                  - Если нет конструктивного взаимодействия, и происходит эмоциональный накал, то медиатор останавливает встречу и предлагает провести индивидуальную беседу.</p>	2
4 этап (проводится при необходимости)	<p>Кожух (индивидуальны е встречи).</p>	<p>-«Когда Вы обсуждали проблему, то я услышал, что Вы очень беспокоитесь о...»                  -«Сторона А мне надо поговорить с вами. Сторона Б, Вы согласны?»                  -«Как Вы себя сейчас чувствуете?» (динамика вопросов - от чувства к обсуждению существа дела)                  -«Вы тяжело переживаете ситуацию?»                  -«Как на Вас отражается эта ситуация?»                  -«Вам хотелось бы сохранить хорошие отношения?»                  -«Как Вы считаете, почему получилась такая ситуация?» (парафраз)                  -«Были ли раньше подобные прецеденты» (вопрос задается осторожно и с пониманием).                  -«Что Вы будете делать, если следующие переговоры не приведут к положительному результату?»                  -«Что Вы хотите получить от этих переговоров?»                  -«Что Вы можете сделать со своей стороны для решения?»                  -«Что по Вашему мнению должна сделать противоположная сторона?»                  -«Готовы ли Вы обсудить это предложение со стороной Б?»                  -«Эта беседа является конфиденциальной. Камень из гек вопросов которые мы обсудили, не должна звать сторона Б?»</p>	5-5
5 этап	<p>Общая сессия (обсуждение и подготовка соглашения)</p>	<p>Обсуждение, поиск решения и подготовка соглашения (Мозговой штурм)                  -«У нас состоялся индивидуальны е беседы. Если Вам понадобится ЮРАФ, то сообщите мне об этом».                  -«Мы поговорили и выяснили, что для Вас А, и для Вас Б оказывается важным положительное решение проблемы».                  -«Готовы ли Вы вынести свои конкретные предложения?» (ответ сторон)                  -«Сторона Б, Вы услышали предложение стороны А. Вас устраивает это предложение?»                  -«Сторона А, Вы услышали предложение стороны Б. Вас устраивает это предложение?»                  -«Теперь обсудим, в какие сроки и каким образом Вы бы могли реализовать это предложение?»                  -«Как конкретно Вы будете реализовывать это предложение?» (Уточнение деталей, парафраз)                  -«Что можно сделать, чтобы улучшить отношения?»                  -«Что будет если не получится реализовать решение в этот срок?» (ответ сторон)                  -«Если решение не будет реализовано, готовы ли Вы встретиться снова?» (ответ сторон)                  -«Теперь мы оформим соглашение и подпишем его».</p>	3
6 этап	<p>Подписание соглашения и медиации</p>	<p>Подписание соглашения и медиации</p>	2
			25 МИНУТ

*Приложение В*

**Формуляр для анализа занятия по медиации**

№	Элементы шага	Анализ действий и позиций участников медиации	
		правильные	ошибочные
1	Действия медиатора		
2	Тактика (действия) сторон		
3	Аргументы в защиту позиции		
4	Варианты решений		

*Приложение Г*

**Карта конфликта (Х . Корнелиус, Ш. Фэйр)**

Кто _____ Потребности _____ Опасения _____		
Кто _____ Потребности _____ Опасения _____	Проблема _____	

*Приложение Д*

**Образец бланка соглашения (медиация)  
Соглашение (образец)**

Стороны в лице:

В присутствии медиатора \_\_\_\_\_ (ФИО) провели личную встречу, на которой обсуждали ситуацию, состоящую в том что

И пришли к следующим договорённостям и срокам их исполнения:

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время) \_\_\_\_\_

Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе добровольности.

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, Стороны договорились сделать следующее: \_\_\_\_\_

Мы понимаем, что копия данного соглашения может быть передана третьим лицам любой из сторон, если этого требуют их интересы. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Экземпляр получен на руки: да / нет (сторона А, ФИО)

Экземпляр получен на руки: да / нет (сторона В, ФИО)

Дата: \_\_\_\_\_

Подписи сторон (с расшифровкой):

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_



*А.А. Николаева, А.С. Хлебников.*

**Педагогическая конфликтология:  
задачи, тесты, тренинговые упражнения**

*Дизайнер – М.Ю. Степаненкова*

*Компьютерная верстка – М.В. Мазоха*

Формат: 60x90/16. Бумага офсетная. Гарнитура Time.

Усл. печ. п. 7,5. Усл.-изд. л. 6,2.

Печать по требованию.

Московский государственный психолого-педагогический университет  
127051, г. Москва, ул. Сретенка, д. 29