Автономная некоммерческая организация высшего образования

«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

БАРИНОВА ВИКТОРИЯ ПАВЛОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ ГУФСИН

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Юридическая психология

Обучающийся _____ (подпись) В.П. Баринова (инициалы, фамилия)

Руководитель
доцент каф. психологии, канд. психол. наук, доцент _____ (подпись) О.В. Александрова (инициалы, фамилия)
(должность, ученая степень, ученое звание)

Нормоконтролер _____ (подпись) Т. С. Нурисламова (инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии
канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)
Е.В. Наконечная
(подпись)

«13» 02 2023 г.

Красноярск 2023

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу
Студентке Бариновой Виктории Павловны группы у259-юп

1. Тема выпускной квалификационной работы «Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН» утверждена приказом по институту от «22» 11 2022 г. № 148-уо
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии. Протокол от «09» 11 2022 г., № 03

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «15» 02 2023 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретические аспекты конфликтного поведения в психологических подходах; II Эмпирическое исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы:

Дата	Цель и содержание работы	Результат	Отметка руководителя о выполнении
25.11.22-27.11.22	Изучить литературные источники по теме: «Исследование конфликтного поведения сотрудников ГУФСИН», разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования	Изучение литературных источников по тематике, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования	Выполнено
28.11.22 –	Уточнение и	Оформление	Выполнено

03.12.22	систематизация списка литературы. Написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические основы изучаемой проблемы	обоснования проблемы научного исследования. Подготовка теоретической части выпускной квалификационной работы. Составление и оформление списка использованной литературы	
06.12.22-07.12.22	Формирование плана эмпирического исследования , составление диагностического комплекса	Проведение эмпирического исследования в рамках выпускной квалификационной работы	Выполнено
08.12.22-10.12.22	Сбор и анализ эмпирического материала исследования	Описание эмпирических данных, оформление выводов исследования	Выполнено
10.12.22-28.12.22	Написание практической части ВКР, формирование выводов, практических рекомендаций	Написание практической части ВКР, формирование выводов, разработка методических рекомендаций на основе полученных результатов исследования	Выполнено
29.12.22-02.02.23	Доработка текста ВКР, оформление ВКР	Оформление выпускной квалификационной работы согласно требованиям документации, прохождение нормоконтроля ВКР	Выполнено
18.01.23-27.01.23	Подготовка сообщения, иллюстрированных материалов презентации для защиты	Согласование текста доклада, прохождение предзащиты на кафедре	Выполнено

Дата выдачи задания «09» 11 2022 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы –

Александрова Оксана Викторовна,
кандидат психологических наук, доцент (подпись)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 64 с., таблиц 2, рисунков 4, источников 40, приложений 7.

КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ, СОТРУДНИК ГУФСИН, ТРЕНИНГ

Цель: исследование уровня саморегуляции и развитие конфликтного поведения у сотрудников, работающих в ГУФСИН.

Проведено исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН с данной целью был составлен диагностический комплекс, реализовано эмпирическое исследование.

На основании полученных результатов эмпирического исследования был разработан и апробирован тренинг развития конфликтного поведения у сотрудников, работающих в ГУФСИН.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью t – критерия Стьюдента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДАХ 7
1.1 Современные подходы к пониманию конфликта 7
1.2 Понятие конфликтного поведения в психологии 13
1.3 Особенности коммуникации сотрудников, работающих в ГУФСИН 19
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ ГУФСИН 28
2.1 Организация и описание процедуры исследования стратегий в конфликтных ситуациях и саморегуляции 28
2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента 33
2.3 Тренинг развития конфликтного поведения у сотрудников, работающих в ГУФСИН 40
2.4 Анализ результатов после формирующего эксперимента 52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 61
Приложение

ВВЕДЕНИЕ

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с разного рода конфликтами. Конфликты между людьми происходят ежедневно, но не каждый человек может правильно разрешить эту ситуацию. Конфликт в психологии, понимается как: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух, или более людей. Конфликтное поведение – это действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов

Сотрудники, работающие в ГУФСИН, отвечают необходимости в защите общества от преступников. В экстремальной ситуации работы с заключенными обостряются психологические проблемы, усиливается психологическая напряженность. Деятельность работников ГУФСИН протекает в напряженных, конфликтных ситуациях. Они создают сложности в решении профессиональных задач, требуют от персонала психологической устойчивости, особой подготовленности, особого умения действовать в экстремальных условиях. Для формирования конфликтного поведения у сотрудников, работающих в ГУФСИН необходимо организовывать и проводить регулярные тренинги общения и преодоления конфликтов. В ходе таких занятий сотрудники смогут не только развить собственные навыки общения, но и овладеть способами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Свой вклад в изучение конфликтного поведения внесли такие ученые как: Н. В. Гришина, И. С Гурьева, Н. Н Дегтярев, Н. С Емельянов, Г. И. Козырев, Н. И. Леонов, М. М. Рыбакова, Н. И. Шевандрин, И. Д Щербакова и многие другие [1].

Гипотеза: существует динамика в развитии стратегии поведения в конфликтной ситуации и саморегуляции поведения у сотрудников, работающих

в ГУФСИН.

Цель: исследование уровня саморегуляции и развитие конфликтного поведения у сотрудников, работающих в ГУФСИН.

Объект: конфликтное поведение.

Предмет: психологические особенности стратегии в конфликтной ситуации и стилей саморегуляции поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

Задачи:

1. Теоретически изучить понятие конфликтного поведения в различных психологических подходах, описать ее структуру и функции.

2. Теоретически изучить психологические особенности стратегии поведения в конфликте и стилей саморегуляции поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

3. Организовать и описать процедуру исследования и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

4. Разработать тренинг по развитию конфликтного поведения с учетом стилей саморегуляции поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

5. Проанализировать результаты контрольного эксперимента и сделать вывод.

Характеристика выборки: в исследовании приняли участие 36 сотрудников, работающих в ФКУ Колония-поселение №48 ГУФСИН России по Красноярскому краю, п. Курдояки. Из них 10 женщин и 26 мужчин в возрасте от 30 до 44 лет.

Методики исследования:

1. Методика К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

2. Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова).

3. Статистическая обработка данных t-критерия Стьюдента.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДАХ

1.1 Современные подходы к пониманию конфликта

Современное научное знание дает множество трактовок и определений понятиям «конфликт». В системе языка конфликт отражает множество процессов: непримиримое столкновение сторон, мнений, сил, интересов, потребностей, целей, существенный спор, ссора, разногласие, острое противоречие, вражда, а также борьба, кризис, напряженность, коллизия и др. В психологии же «конфликт» понимается как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном фоне. Понятие «конфликт» характеризуется широтой содержания, рассмотрим его в разнообразных значениях [22].

В психологическом словаре конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимоотношениях или в межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями [20].

Классическая психология предложила несколько вариантов понимания конфликтов: как явления, природа которого определяется через интрапсихические процессы и факторы; их возникновение и особенности определяются прежде всего ситуацией; для их анализа недостаточно учета личностных особенностей или объективного описания ситуации, но необходимо иметь в виду когнитивную составляющую – субъективную интерпретацию

происходящего [3].

На основе анализа большого числа отечественных и зарубежных работ Н. В. Гришина предлагает определять понятие «конфликт» как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей [8].

Другие авторы, М. А. Робер и Ф. Тильман определяют конфликт следующим образом: это состояние потрясения, дезорганизации по отношению к предшествующему развитию [34].

Левин К. утверждал, что конфликт характеризуется как ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. В своих работах он рассматривает как внутриличностные, так и межличностные конфликты [23].

В теории социального конфликта Л. Козера, «конфликт» – это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор делает упор на позитивной функции конфликта – поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению [21].

По мнению американского психолога У. Ф. Линкольна, «конфликт – это понимание, воображение или опасение хотя бы одной стороной того, что ее интересы нарушает, ущемляет и игнорирует другая сторона или стороны. И две или несколько сторон готовы бороться за захват, подавление или уничтожение интересов соперников ради удовлетворения собственных интересов. В сущности, конфликт – это конкуренция в удовлетворении интересов, фактически – конфликт интересов» [6].

В психологической литературе по проблеме конфликта выделяются несколько направлений: организационное, деятельностное, мотивационное, когнитивное. Удачным является выделение таких направлений, как организационное и деятельностное. Что касается мотивационного и когнитивного, то в отечественной психологии конфликта они являются, несмотря на различия, подходами одного направления, которое можно назвать личностным. Следовательно, в современной отечественной психологии конфликта выделяют три основных подхода к рассмотрению сущности данного явления: организационный, деятельностный и личностный [7]. Опишем их.

Сущность организационного подхода состоит в рассмотрении конфликта как процесса или следствия определенных рассогласований в функционировании организации, нарушении связей, обеспечивающих стабильность данной системы. На этой позиции стоят такие известные психологи как С. И. Ерина, А. Г. Ковалев, Ю. И. Мягков, А. А. Ершов и др.

Представители деятельностного подхода А. И. Донцов, Т. А. Полозова, М. А. Иванов, Е. В. Первышева, В. В. Волков и другие, делают ставку на исследование проявлений в конфликтах предметно-деловых связей, характерных для совместной деятельности [40].

Личностный подход, к сторонникам которого относятся Н. В. Крогиус, Н. И. Фрыгина, Л. А. Петровская, Н. В. Гришина и другие психологи, опирается на рассмотрение личности как центрального звена конфликтного взаимодействия [30].

Большой интерес представляет учение о конфликте Г. Зиммеля, сформулированное как «конфликтный функционализм», которого большинство современных исследователей относят к основателям теоретической конфликтологии. Согласно автору, конфликт в обществе неизбежен и неотвратим, в первую очередь на это влияет сложная структура общества, которая представляется ему в виде сложных неразрывно взаимосвязанных процессов ассоциации и диссоциации ее элементов. Он является естественной

составляющей данных процессов и, как правило, приводит к разрушению системы или социальным изменениям [15].

Огромное значение для современной конфликтологической теории имеет учение немецкого исследователя Р. Дарендорфа «диалектическая теория конфликта». Особенности протекания конфликта, считает ученый, во многом зависят от «того, каково отношение и принадлежность к власти и авторитету различных ролевых подгрупп и личностей» [10, С. 78].

Более современные исследователи подходят к пониманию конфликта с точки зрения отдельных его сегментов. Так, Д. Майерс определяет конфликт как «воспринимаемую несовместимость действий или целей» [25, С. 132].

Кильмашкина Т. Н. утверждает, что «под конфликтом следует понимать наиболее острый вид проявления противоречий, сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами субъектов по отношению друг к другу» [18, С. 7].

Дмитриев А. В. определяет конфликт как «проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон. Иными словами, конфликт – это процесс, в котором два (или более) индивида или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение определенных интересов соперника или изменить его взгляды и социальные позиции» [11, С. 54].

Авторы И. Д. Мариновская и В. Л. Цветков определяют конфликт как «такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон [38].

Известный отечественный исследователь Б. И. Хасан определяет конфликт как «характеристику взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодетерминируют и взаимоизменяют друг друга, требуя для этого специальной организации» [36].

Первопроходцы отечественной конфликтологии А. Я. Анцупов и

А. И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [2, С. 8].

В работах В. В. Столина конфликт описывается в общей структуре самосознания личности. По его мнению, «множественность деятельностей» порождает множественность смыслов «Я», а их пересечение – «конфликтный смысл Я». Тем самым им осуществляется переход рассмотрения конфликта на уровне «частичного» индивида, представленного мотивационной, когнитивной сферой или иными личностными образованиями, к описанию конфликтов как явлений целостного самосознания личности [39].

Ершов А. А. определяет конфликт как «противоположных, несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, типов поведения» [14, С. 8].

Авторы Д. П. Кайдалов и Е. И. Суименко называют конфликтом «столкновение интересов, взглядов, установок, стремлений личности» [16, С. 8].

Ковалев А. Г. считает, что конфликт – это явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения. Конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровнях. С точки зрения психического состояния противоборствующих сторон, конфликт выступает одновременно и как защитная реакция, и как ответная эмоционально окрашенная реакция [35].

Несмотря на различные подходы к изучению конфликта, можно выделить основные его сущностные признаки, наличие которых признается подавляющим большинством отечественных психологов. К числу таких признаков (черт) относятся: наличие значимого противоречия между субъектами конфликта (оппонентами); их противодействие; негативные эмоции по отношению друг к другу.

В отечественной психологии выделяют, как правило, три вида конфликтов,

имеющих социально-психологическое содержание: социальные, межгрупповые и межличностные. Наиболее распространено следующее определение: конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Отметим, что существуют два основных типа конфликтов: внутриличностный и межличностный. Внутриличностный конфликт – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы [3].

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных – это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Межличностный конфликт – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей [3].

Таким образом, однозначности в определении понятия «конфликт» в любом его отражении не существует, да и не может существовать в силу многоаспектности и разнополярности, которую несет в себе тот или иной конфликт. В психологии конфликт определяется, как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

1.2 Понятие конфликтного поведения в психологии

Существует различные термины «конфликтного поведения», которые обобщаются в следующие виды: достижение одним субъектом своих целей за счет другого; частичная и полная уступка одним субъектом своей позиции другому; взаимное удовлетворение интересов обоих конфликтных субъектов и достижение какой-то общей цели; взаимное неудовлетворение интересов противоборствующих сторон и стремление перевести конфликт на новый уровень и новую форму [30].

Преобладание одного из них определяет вариативность проявления данного феномена. Принципиальный с точки зрения рассмотрения конфликтности личности момент – выявление сформированности конфликтного поведения. Понятие «компетентность» в отечественной психолого-педагогической литературе часто используется как синоним таких понятий, как мастерство, готовность к деятельности. Например, Ю. Н. Емельянов трактует ее как уровень сформированности общественно-практического опыта субъекта, как уровень обученности социальным и индивидуальным формам активности, которые позволяют индивиду в рамках своих способностей и статуса успешно функционировать в обществе [13].

Конфликтное поведение – это действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов [3]. Конфликтное поведение занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности. Б. И. Хасан считает, что она зависит от уровня осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации [37].

В психологическом словаре термин «конфликтное поведение» понимается как: «пространственно-временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации; поведение субъекта, направленное на утверждение своих интересов и ограничение (недопущение

реализации) интересов другой стороны. Включает внешние (вербальные и невербальные действия, поступки) и внутренние (мыслительные, эмоциональные, волевые) процессы» [30].

Автор М. М. Кашапов, под конфликтным поведением понимает способность человека оптимальным способом преодолевать возникающие противоречия, противостоять деструктивному влиянию конфликтов и умение их конструктивно разрешать [17].

Петровская Л. А. определяет конфликтное поведение как сложное интегральное образование личности в составе компетентности в общении, включающее в себя компетентность человека в собственном «Я» («Я-компетентность»), субъектную позицию, рефлексивную культуру, владение широким спектром стратегий поведения в конфликте, а также культуру саморегуляции, прежде всего эмоциональной [31].

Безрукова В. С. под конфликтным поведением понимает «владение знаниями и умениями, позволяющими высказывать профессионально грамотные суждения, оценки, мнения». Компетентность – это уровень умений личности, отражающий степень соответствия определённой компетенции и позволяющий действовать конструктивно в изменяющихся социальных условиях [5, С.34].

При рассмотрении конфликтного поведения как некоторой системы, качественной единицы, необходимо выявить ее составляющие, структуру и функции. Конфликтное поведение как системное образование имеет иерархическую структуру. Согласно Л. А. Петровской в конфликтном поведении можно выделить следующие уровни: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений. Причем «ценности человека оказывают определяющее влияние на характер его общения и являются стратегическими ориентирами конфликтной практики» [32].

Авторы Б. И. Хасан и П. А. Сергоманов выделяют два уровня профессиональной конфликтного поведения.

Первый уровень, по мнению ученых, предусматривает способности к

распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания, воплощенного в нем противоречия и владению способами регулирования для его разрешения.

Второй уровень предполагает умение проектировать необходимые для достижения результатов развития конфликты, конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно-ориентированного конфликтного поведения участников ситуации [36].

Исходя из данных различных исследований М. В. Башкин, А. Б. Немкова, Е. М. Сгонникова, конфликтное поведение выполняет следующие функции:

– информативная функция характеризуется как способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видения перспектив его разрешения. Содержание данной характеристики включает выделение позитивных функций конфликта и оценку имеющегося: фактов, информации, знаний или представлений о реальности. Информативная функция подразумевает способность рассматривать конфликт как неотъемлемую составляющую нашей жизни и не избегать конфликтного взаимодействия.

– регулятивная функция – способность осуществлять деятельность посредника (медиатора) при разрешении конфликтной ситуации. Выясняя позиции, интересы и цели участников конфликта, посредник способствует сбалансированному решению конфликта. Данная функция требует сформированности таких внутренних качеств, как честность, уважение, справедливость, ответственность, мужество в принятии решения, забота. – Функция связана с восстановлением оптимального равновесия во взаимоотношениях.

– рефлексивная функция возникает и реализуется в деятельности, когда возникает какое-либо затруднение, используется для реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин. Рефлексивная реконструкция событий способствует формированию навыка определения

влияния результатов прошлого на настоящее и анализа настоящего с позиций будущего. Специфика рефлексивных процессов личности обусловлена ее стремлением к самоуправлению и саморегуляции [4].

О наличие или отсутствие конфликта, свидетельствуют стили поведения в конфликте:

– приспособление – предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий;

– компромисс – требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон;

– сотрудничество – предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них;

– ассертивное поведение – такое поведение предполагает способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей. Оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов [24].

Рассмотрим основные стратегии управления конфликтом:

– стратегия предотвращения конфликтов, предполагающая следующие основные действия: устранить реальный предмет конфликта; привлечь в качестве арбитра независимое незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению; сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого [3];

– стратегия подавления конфликта (применяется в отношении конфликтов в необратимо деструктивной форме и к беспредметным конфликтам), предполагающая: целенаправленно и последовательно сократить количество

конфликтующих; разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными по отношению друг к другу людьми; создавать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют возникновению конфликтных взаимоотношений (например, развести конфликтующих по разным участкам работы или по разным сменам) [3];

– стратегии отсрочки (как временные меры, помогающие ослабить конфликт до момента, когда созреют условия для разрешения конфликта). Главное в данной стратегии – изменить отношение одного из конфликтующих к другому. Стратегия отсрочки часто предполагает также следующие действия: изменить силу одного или обоих конфликтующих в воображении противоположной стороны; уменьшить или увеличить роль и место одного из конфликтующих в воображении другого; изменить представление конфликтующего о самой конфликтной ситуации; изменить значимость объекта конфликта в воображении конфликтующих и тем самым сделать его менее опасным [4].

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую [23]. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Давая общую оценку приведенным выше моделям поведения, отметим, что желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Конструктивная модель поведения определяется следующими поведенческими характеристиками личности: стремится уладить конфликт;

нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна.

Деструктивная модель поведения: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов [4].

Причины конфликтного поведения:

– социально-психологические: психологическая система человека устроена таким образом, чтобы оптимальным образом регулировать всю поступающую к индивиду информацию. Поэтому в межличностных отношениях люди теряют или искажают информацию, поступающую в коммуникации. Этот естественный процесс не зависит от человека, но может спровоцировать конфликты;

– субъективные причины: субъективные (или личностные) причины зависят человека, его восприятия и формы поведения, от того, как индивид оценивает поведение индивида, насколько сам проецирует бесконфликтное или конфликтное поведение, зависит личностная конфликтоустойчивость;

– объективные причины: внешние обстоятельства, стереотипы поведения, социальное положение индивида, образ жизни – примеры объективных факторов возникновения конфликта. Существующая в обществе договоренность или нормативно-правовая база способна стать причиной конфликтов в обществе, если она недостаточно разработана, не учитывает всего многообразия возможных ситуаций в межличностных взаимодействиях, имеет слабую регулирующую функцию;

– структурно-управленческие, или организационные: группа причин включает структурные, функциональные, ситуативные причины конфликтов. В

этом случае конфликты возникают в связи с плохо организованной деятельностью индивидов. Структура организации не соответствует предъявляемым требованиям, влияет на функциональность, поэтому провоцирует конфликты коллектива и между трудовыми группами. Управленческие ошибки вызывают ситуации возникновения конфликтов. Наслоение управленческих промахов усугубляет напряженность в организации и приводит к конфликтам [3].

Таким образом, под конфликтным поведением понимают действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов. Выделяется пять основных стилей конфликтного поведения: уступка, приспособление, компромисс, конфронтация и сотрудничество. Причинами конфликтного поведения могут быть разными.

1.3 Особенности коммуникации сотрудников, работающих в ГУФСИН

Как известно, коммуникация представляет собой процесс передачи идей, мыслей, чувств и эмоций с помощью устной речи, невербальных средств или в письменном виде посредством информации с целью достижения взаимопонимания между отправителем сообщения (информации) и получателем [20].

Процесс коммуникации всегда происходит в определенном контексте, обусловленном физическими, социальными, межличностными и иными параметрами, в рамках которых происходит обмен информацией. Именно контекст помогает участникам коммуникации определить значение тех или иных действий, спрогнозировать модели поведения, выбрать адекватные ответные средства и действия для достижения взаимодействия.

Профессиональная коммуникация сотрудников ГУФСИН обусловлена такими параметрами, как высокая степень закрытости исправительных учреждений, тесный контакт с криминальной средой, стрессовые условия работы, постоянный риск возникновения потенциально опасных ситуаций, низкий уровень удовлетворенности от профессиональной деятельности, высокая степень социальной ответственности, обязательное соблюдение служебной дисциплины. Данные параметры составляют специфику профессиональной деятельности сотрудников ГУФСИН и создают определенный контекст их профессионально-служебной коммуникации [27].

Успешная коммуникация предполагает взаимопонимание партнеров, полное понимание коммуникативной ситуации и предмета общения, углубленное понимание целей и потребностей общения. Степень профессионального мастерства сотрудника ГУФСИН напрямую зависит от уровня сформированности коммуникативных навыков [28].

Коммуникативная компетентность – личностные и профессионально-служебные навыки общения, необходимые для осуществления взаимодействия в процессе профессиональной деятельности – является профессионально значимым качеством сотрудников ГУФСИН, отражающим уровень развития их профессиональной культуры.

Залогом профессиональной успешности сотрудников ГУФСИН является потребность в общении, стремление к установлению коммуникативных контактов, заинтересованность в поддержке окружающих, внутренняя готовность работать в команде [26]. Коммуникативная компетентность является основой успешной профессиональной деятельности сотрудников ГУФСИН. Сотрудники, которые развивают навыки профессионального и межличностного общения, не только намного эффективнее в исполнении своих профессиональных обязанностей (общение и взаимодействие с коллегами, осужденными, их родственниками, юристами по вопросам профессиональной деятельности), но и имеют больше возможностей и перспектив продвижения по

служебной карьере.

Основными компонентами профессиональной коммуникации сотрудников ГУФСИН, имеющими особую значимость, являются следующие компетенции:

– умение устанавливать контакт с членами служебного коллектива с учетом их социокультурных, статусных и иных характеристик;

– умение выбирать адекватную ситуации и цели общения коммуникативную стратегию;

– умение применять навыки бесконфликтного общения;

– способность слышать и понимать собеседника, вести переговоры, находить общий язык, идти на компромисс, сотрудничать;

– способность понимать и ценить чувства других (эмпатия);

– навыки самоконтроля в процессе коммуникации;

– уверенность при решении конфликтных и нестандартных ситуаций;

– умение конструктивно строить служебные и межличностные отношения, сохранять благоприятные профессиональные взаимоотношения внутри коллектива;

– знание и умение использования законов и механизмов межличностного взаимодействия;

– навыки самооценки и саморазвития [9].

Сегодня осужденные в исправительных учреждениях представляют собой мозаику из многих национальностей и культур со своими ценностями, убеждениями, традициями и т. п. Компетентность в межкультурном общении предполагает, что сотрудники должны понимать, что они используют аспекты своей собственной культуры для оценки и интерпретации поведения людей из других культур. Эти аспекты образуют своего рода «культурный объектив» и включают в себя такие компоненты, как раса и этническая принадлежность, религия, национальность, социальное происхождение, личностные ценности, образование [12].

Следует отметить, что в профессиональной деятельности сотрудников

ГУФСИН не менее важны навыки прогнозирования развития диалога и реакций собеседника, умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения, а также контролировать свое эмоциональное состояние, следить за точностью, логичностью и выразительностью речи [29].

Таким образом, коммуникативная компетентность отражает стиль саморегуляции поведение успешных сотрудников ГУФСИН, позволяет им эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность. Формирование и совершенствование коммуникативной компетентности является необходимым условием личностного и профессионального развития сотрудников.

Деятельность сотрудников ГУФСИН протекает чаще всего в напряженных, конфликтных ситуациях, в опасных для жизни обстоятельствах. Данные условия создают проблемы при решении профессиональных задач, влияют на успешность действий, требуют особой подготовки, психологической устойчивости, умения адекватно действовать в любых экстремальных ситуациях. Поэтому, для того, чтобы действовать в таких условиях и принимать правильные решения, необходимо сформировать ряд важных компетенций, включающих знания, навыки и умения, способы действий, которые позволят вести профессиональную деятельность на высоком уровне [33].

Для сотрудников ГУФСИН важной составляющей профессиональной подготовки является коммуникативная компетенция, так как от него помимо знаний закона, нормативно-правовой документации требуются еще и определенные коммуникативные способности: умение убеждать, заинтересовать, учитывать индивидуально-психологические особенности собеседника.

Сотрудник, выступая в качестве субъекта общественных, межличностных отношений, активно участвует в различных видах коммуникации, в том числе, и в профессиональной. В силу своих профессиональных обязанностей ему постоянно приходится вступать в контакты с представителями разных слоев

общества как с должностными лицами, с руководителями местных органов власти, так и с рядовыми гражданами. В связи с этим большое значение приобретает развитие коммуникативных умений, необходимых в различных ситуациях профессиональной коммуникации.

Совместная деятельность работников ГУФСИН невозможна без взаимодействия, взаимопомощи, общения, обмена информацией о состоянии исправительно-трудового процесса.

Коммуникативные умения сотрудника сводятся к тому, чтобы уметь грамотно и ясно формулировать свою мысль; уметь достигать цели общения; осуществлять основные речевые функции: подтвердить, возразить, усомниться, одобрить, согласиться, предложить, узнать, пригласить и т.д.; уметь говорить выразительно, т.е. выбрать правильный тон разговора, расставить логические ударения, найти точную интонацию и т.д. Кроме того значимым является умение высказываться «целостно», т.е. достигать смысловой целостности высказывания; выразить свою мысль логично, связно, содержательно и продуктивно; самому выбрать стратегию выступления, разработать самостоятельную программу речи, говорить без опоры на письменный текст, опираться на собственный анализ проблемы. Специалисту также необходимо уметь высказываться без предварительной подготовки; сформулировать собственную оценку услышанного или прочитанного; передать увиденное. Отличительной особенностью речевой деятельности сотрудников ГУФСИН является ее доказательная основа с обязательной опорой на факты, на информационный источник [27].

Коммуникативная компетентность сотрудников заключается в способности устанавливать необходимые контакты с людьми и поддерживать их. Ее эффективность зависит от взаимопонимания между партнерами, целостного понимания ситуации и предмета общения, задач и потребностей друг друга, что ведет к решению проблем, достижению целей с оптимальной затратой ресурсов [24].

Многоплановость процесса профессиональной коммуникации сотрудников ГУФСИН характеризуется тем, что он предполагает, как общение с осужденными, так и установление контакта, и результативное использование коммуникативных связей с другими сотрудниками.

Под профессиональной коммуникативной компетенцией мы понимаем способность сотрудника осуществлять профессиональную коммуникацию средствами языка: передавать информацию, обмениваться мыслями в различных коммуникативных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью, в процессе взаимодействия с другими участниками, правильно используя систему языковых и речевых норм и выбирая коммуникативное поведение, адекватное аутентичной ситуации общения [33].

Не вызывает сомнения, что профессиональная деятельность сотрудников ГУФСИН непосредственно связана с межличностным общением и действиями в экстремальных условиях, к которым в пенитенциарном учреждении относятся: массовые беспорядки, групповое хулиганство, неповиновение осужденных, ситуации захвата заложников, ситуации групповых побегов и другие. Эффективность действий в этих ситуациях во многом зависит от степени овладения сотрудниками коммуникативными навыками.

Профессиональная коммуникативная компетенция состоит из трех блоков: базовые, универсальные (общепрофессиональные), ситуационные (профессионально-профилированные) коммуникативные компетенции [27].

Базовые коммуникативные компетенции включают в себя коммуникативные компетенции, которыми должен обладать каждый человек, независимо от его социального статуса, профессии, интересов. Эти компетенции закладываются в детстве, затем продолжают формироваться в период обучения в школе, в вузе, и совершенствуются на протяжении всей жизни. Базовые коммуникативные компетенции проявляются в способности курсантов к эффективной коммуникации в стандартных ситуациях.

Универсальные (общепрофессиональные) коммуникативные компетенции

необходимы любому специалисту для успешного осуществления своей профессиональной деятельности. Компетенция формируются в период обучения в вузе при изучении дисциплин профессионального цикла и совершенствуются в период прохождения учебной практики, а в дальнейшем – в практической профессиональной деятельности. Универсальные коммуникативные компетенции проявляются в способности курсантов к эффективной коммуникации в ситуациях общепрофессионального характера [9].

К общепрофессиональным коммуникативным компетенциям относится:

– знание правил языкового оформления основных официально-деловых документов сотрудника ГУФСИН;

– основ служебной коммуникации, способствующих развитию общей культуры и социализации личности;

– норм этики и служебного поведения сотрудника ГУФСИН;

– умение вести диалог с учетом целей профессиональной деятельности;

– устно и письменно общаться в процессе служебной деятельности;

– предотвращать и разрешать конфликтные ситуации;

– моделировать и регулировать свое поведение и поведение собеседника в различных служебных ситуациях; как руководитель – четко ставить служебные задачи и формулировать приказы;

– как подчиненный – четко понимать команды и адекватно на них реагировать; выстраивать конструктивные взаимоотношения с руководящим и подчиненным личным составом; владение профессиональной терминологией; стилем профессиональной речи;

– навыками эффективного взаимодействия в повседневных (неформальных) формах служебной коммуникации (встречи, беседы; прием граждан по различным вопросам;

– взаимодействие с различными сторонними организациями и учреждениями;

– проверка жилищно-бытовых условий подчиненных;

– посещение культурно-массовых мероприятий);

– навыками эффективного взаимодействия в специфических (формальных) формах служебной коммуникации (в служебном коллективе: субординационное и между коллегами);

– с использованием телетайпа и радиосвязи);

– навыками эффективного взаимодействия в экстремальных формах служебной коммуникации (в условиях конфликтной ситуации между сотрудниками;

– при разрешении чрезвычайных обстоятельств (захват заложников, групповые неповиновения и массовые беспорядки, чрезвычайные обстоятельства природного и техногенного характера, побег из-под охраны);

– с задержанными, совершившими правонарушение (переброс, пронос запрещенных предметов); со спецконтингентом);

– навыками эффективного взаимодействия в неспецифических формах служебной коммуникации (публичные контакты со средствами массовой информации (выступления по радио, телевидению, в печати);

– деловая переписка со сторонними организациями, резолюции; использование телефонной и факсимильной связи) [12].

Ситуационные (профессионально-профилированные) коммуникативные компетенции – это коммуникативные компетенции, необходимые для выстраивания эффективного взаимодействия в конкретной (определенной) профессиональной среде [20]. Они формируются в вузе при изучении специальных дисциплин и совершенствуются в процессе прохождения производственной и преддипломной практик.

Таким образом, профессиональная коммуникативная компетенция сотрудника ГУФСИН – это степень освоения совокупности базовых, общепрофессиональных и профессионально-профилированных коммуникативных компетенций. Она выражается в синтезе теоретических знаний и готовности применения коммуникативных умений, и проявлении

личных качеств для успешной профессиональной деятельности.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ ГУФСИН

2.1 Организация и описание процедуры исследования стратегий в конфликтных ситуациях и стиля саморегуляции поведения

Для выявления стратегий в конфликтных ситуациях и стилей саморегуляции поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН, мы провели эмпирическое исследование.

В исследовании приняли участие 36 сотрудников, работающих в ФКУ Колония-поселение № 48 ГУФСИН России по Красноярскому краю, п. Курдояки. Из них 10 женщин и 26 мужчин в возрасте от 30 до 44 лет.

Нами применены следующие диагностические методики: методика К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»; опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова); статистическая обработка данных t-критерия Стьюдента. Опишем их подробнее.

1. Методика К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

Тест позволяет оценить индивидуальную стратегию и тактики поведения в конфликтной ситуации. В методике 12 суждений в различных сочетаниях сгруппированы в 30 пар. В каждой паре необходимо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики поведения респондента.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются две стратегии:

«Партнерство» – ориентация на учет интересов и потребностей партнера.

Стратегия согласия, кооперации, поиска и приумножения общих интересов.

«Напористость» – реализация собственных интересов, достижение собственных целей. Жесткий подход: участники-противники, цель – победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Соответственно этим двум основным измерениям выделяются 5 основных тактик регулирования конфликтов:

1. Противоборство (соревнование, конкуренция) – тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого.

2. Уступка – тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление.

3. Компромисс – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия.

4. Избегание – тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество – тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Подсчитав сумму набранных баллов по каждой из тактик интерпретируются результаты по ключу. За правильный совпавший с ключом ответ засчитывается 1 балл. Далее строиться диаграмма, где определяется стратегия поведения.

Стимульный материал методики в приложении 1.

2. Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова).

Это диагностика развития индивидуальной саморегуляции и ее индивидуального профиля, включающего показатели планирования, моделирования, программирования, оценки результатов, а также показатели развития регуляторно-личностных свойств – гибкости и самостоятельности. С помощью этой методики можно решать и практические задачи, в частности, выявлять индивидуальный профиль различных регуляторных процессов и

уровень развитости общей саморегуляции.

Опросник ССП-98 состоит из 46 утверждений, входящих в состав шести шкал, выделяемых в соответствии с основными регуляторными процессами (планирования, моделирования, программирования, оценки результатов) и регуляторно-личностными свойствами (гибкости и самостоятельности). В состав каждой шкалы входят по девять утверждений. Структура опросника такова, что ряд утверждений входят в состав сразу двух шкал в связи с тем, что их можно отнести к характеристике как регуляторного процесса, так и свойства регуляции. Охарактеризуем шкалы:

Шкала «планирование» (Пл) характеризует индивидуальные особенности целеполагания и удержания целей, уровень сформированности у человека осознанного планирования деятельности. При высоких показателях по этой шкале у субъекта сформирована потребность в осознанном планировании деятельности, планы в этом случае реалистичны, детализированы, иерархичны, действенны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно. У испытуемых с низкими показателями по шкале потребность в планировании развита слабо, планы подвержены частой смене, поставленная цель редко бывает достигнута, планирование не действенно, малореалистично. Такие испытуемые предпочитают не задумываться о своем будущем, цели выдвигают ситуативно и обычно несамостоятельно.

Шкала «моделирование» (М) позволяет диагностировать индивидуальную развитость представлений о системе внешних и внутренних значимых условий, степень их осознанности, детализированности и адекватности. Испытуемые с высокими показателями по шкале способны выделять значимые условия достижения целей как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в адекватности программ действий планам деятельности, соответствии получаемых результатов принятым целям. В условиях неожиданно меняющихся обстоятельств, при смене образа жизни, переходе на другую систему работы такие испытуемые способны гибко изменять модель значимых

условий и, соответственно, программу действий. У испытуемых с низкими показателями по шкале слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий. У таких испытуемых часто возникают трудности в определении цели и программы действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам.

Шкала «программирование» (Пр) диагностирует индивидуальную развитость осознанного программирования человеком своих действий. Высокие показатели по этой шкале говорят о сформировавшейся у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей, детализированности и развернутости разрабатываемых программ. Программы разрабатываются самостоятельно, они гибко изменяются в новых обстоятельствах и устойчивы в ситуации помех. При несоответствии полученных результатов целям производится коррекция программы действий до получения приемлемой для субъекта успешности. Низкие показатели по шкале программирования говорят о неумении и нежелании субъекта продумывать последовательность своих действий. Такие испытуемые предпочитают действовать импульсивно, они не могут самостоятельно сформировать программу действий, часто сталкиваются с неадекватностью полученных результатов целям деятельности и при этом не вносят изменений в программу действий, действуя путем проб и ошибок.

Шкала «оценивание результатов» (ОР) характеризует индивидуальную развитость и адекватность оценки испытуемым себя и результатов своей деятельности и поведения. Высокие показатели по этой шкале свидетельствуют о развитости и адекватности самооценки, сформированности и устойчивости субъективных критериев оценки успешности достижения результатов. Субъект адекватно оценивает, как сам факт рассогласования полученных результатов с

целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий. При низких показателях по этой шкале испытуемый не замечает своих ошибок, некритичен к своим действиям. Субъективные критерии успешности недостаточно устойчивы, что ведет к резкому ухудшению качества результатов при увеличении объема работы, ухудшении состояния или возникновении внешних трудностей.

Шкала «гибкость» (Г) диагностирует уровень сформированности регуляторной гибкости, т.е. способности перестраивать систему саморегуляции в связи с изменением внешних и внутренних условий. Испытуемые с высокими показателями по шкале гибкости демонстрируют пластичность всех регуляторных процессов. При возникновении непредвиденных обстоятельств такие испытуемые легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. При возникновении рассогласования полученных результатов с принятой целью своевременно оценивают сам факт рассогласования, вносят коррекцию в регуляцию. Гибкость регуляторики позволяет адекватно реагировать на быстрое изменение событий и успешно решать поставленную задачу в ситуации риска. Испытуемые с низкими показателями по шкале гибкости в динамичной, быстро меняющейся обстановке чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам в жизни, смене обстановки и образа жизни. В таких условиях несмотря даже на сформированность процессов регуляции, они не способны адекватно реагировать на ситуацию, быстро и своевременно планировать деятельность и поведение, разрабатывать программу действий, выделять значимые условия, оценивать рассогласование полученных результатов с целью деятельности и вносить коррекции. В результате у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

Шкала «самостоятельность» (С) характеризует развитость регуляторной автономности. Наличие высоких показателей по шкале самостоятельности

свидетельствует об автономности в организации активности человека, его способности самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать, как промежуточные, так и конечные результаты деятельности. Испытуемые с низкими показателями по шкале самостоятельности зависимы от мнений и оценок окружающих. Планы и программы действий разрабатываются несамостоятельно, такие испытуемые часто и некритично следуют чужим советам. При отсутствии посторонней помощи у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои.

Значения по шкалам колеблются в диапазоне от 0 до 9, а по шкале общего уровня саморегуляции от 0 до 46. Результаты уровня по каждой шкале и общей определяются по ключу.

Стимульный материал в приложении 2.

3. Статистическая обработка данных t-критерия Стьюдента.

Данный метод нам необходим для выявления динамики конфликтной компетентности у сотрудников, работающих в ГУФСИН после апробации тренинга по развитию конфликтной компетентности.

Критерий Стьюдента направлен на оценку различий величин средний значений двух выборок, которые распределены по нормальному закону. Одним из главных достоинств критерия является широта его применения. Он может быть использован для сопоставления средних у связных и несвязных выборок, причем выборки могут быть не равны по величине.

2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента

Результаты респондентов по методике К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации», мы изложили в приложении 3, таблице 1.

Проанализировав полученные данные, мы составили общий график в среднем значении данных по каждой стратегии (рисунок 2.1).

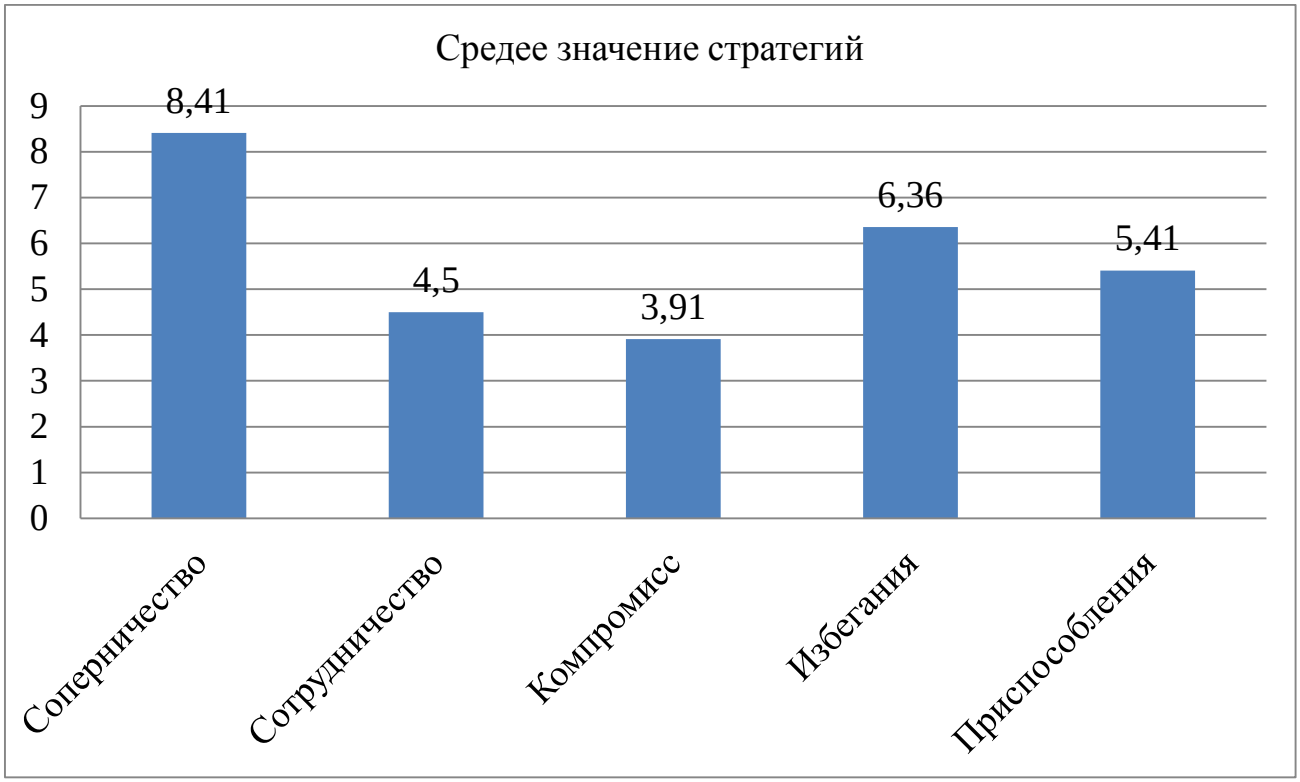


Рис. 2.1 Результаты респондентов среднего значения по каждой стратегии по методике К. Н. Томаса

Таким образом, мы выявили, что у респондентов лидирующей стратегией является соперничество – 8,41 баллов. Данные респонденты при конфликтных или спорных ситуациях стремятся отстаивать свои интересы и точку зрения. Данные сотрудники проявляют активность и предпочитают идти к разрешению конфликта собственным путём. Они не заинтересованы в сотрудничестве с другими и достигают цели, используя свои волевые качества. Они стараются в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб, интересам других, вынуждая их принимать нужное ими решение проблемы.

Другие сотрудники выбирают стратегию избегания – 6,36 баллов. У данных

респондентов отсутствует стремление к кооперации и к достижению собственных целей. В конфликтных ситуациях ни не отстаивают свои права, ни с кем не сотрудничают для выработки решения или уклоняются от решения конфликта. Для этого используют уход от проблемы (выход из кабинета, смена темы и т.д.), игнорирование её, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Стратегия приспособление составила 5,41 баллов. Данные респонденты при конфликтных или спорных ситуациях готовы согласиться с мнением другого сотрудника, уступив ему, тем самым принести собственные интересы и взгляды в жертву, ради положительного разрешения ситуации.

Низкое значение имеет стратегия сотрудничество – 4,5 балла. Респонденты, которые следуют данному стилю сотрудничества, активно участвуют в разрешении конфликта и отстаивают свои интересы, но стараются при этом сотрудничать с другими сотрудниками. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идёт их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Низкое значение имеет и стратегия компромисс – 3,91 балла. При использовании данного стиля компромисса обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путём торга и обмена, уступок. Компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чём-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идёт не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего

сиюминутные интересы обеих сторон. Данный стиль тоже эффективный в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Результаты респондентов по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова), мы изложили в приложении 4. Проанализировав результаты на рисунке 2.2 представили их по каждой шкале саморегуляции и общий уровень саморегуляции в процентном соотношении.

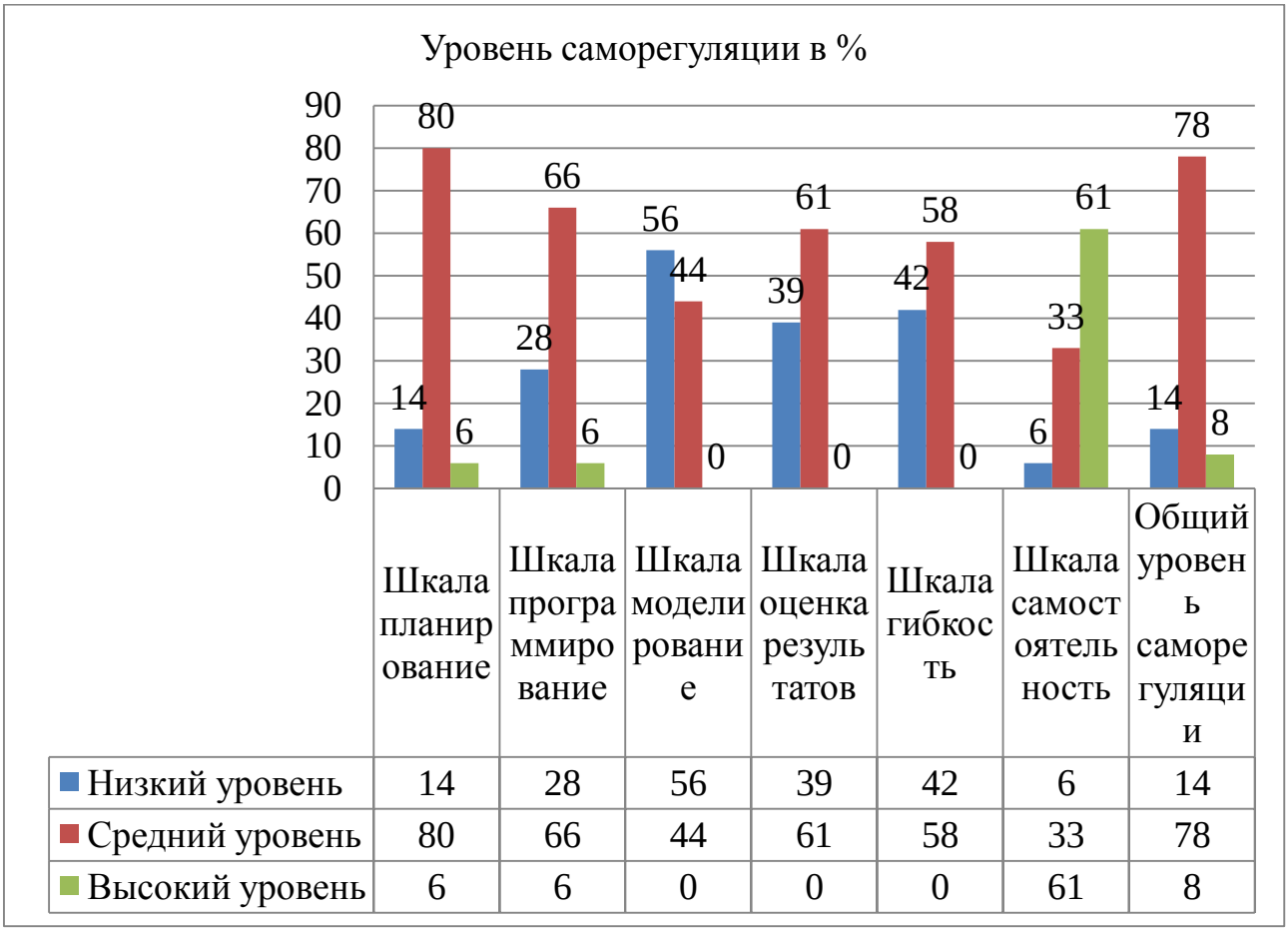


Рис. 2.2 Результаты респондентов по каждой шкале стиля поведения по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова) в процентном соотношении

Таким образом, мы выявили, что по шкале «Самостоятельность» выражен высокий 61% (22 человека) и средний уровень 33% (12 человек). Это говорит о

том, что данные респонденты автономны. Они активны в своей профессиональной деятельности, способны самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать, как промежуточные, так и конечные результаты деятельности. 6% (2 человека) имеют низкий показатель, что говорит о том, что данные респонденты зависимы от мнений и оценок окружающих. Они часто сомневаются в правильности и уверенности в своих решениях и некритично следуют чужим советам.

По шкале «Планирование» у респондентов выражен средний уровень – 80% (29 человек) и высокий уровень саморегуляции – 6% (2 человека). У данных респондентов сформирована потребность в осознанном планировании своей деятельности, планы в этом случае реалистичны, детализированы, иерархичны, действенны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно. У 14% (5 человек) выявлены низкие показатели. У данных сотрудников потребность в планировании развита слабо, они часто меняют свои нацеленные планы и поэтому редко достигают поставленных целей в жизни. Действуют по ситуации, принимают решения не самостоятельно, прислушиваются к советам других.

По шкале «Моделирование» тоже выражен средний уровень – 66% (24 человека) и высокий 6% (12 человека). Данные респонденты способны выделять значимые условия достижения целей, как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в адекватности программ действий планам деятельности, соответствии получаемых результатов принятым целям. В условиях неожиданно меняющихся обстоятельств они способны гибко изменять модель значимых условий и, соответственно, программу действий. У 28% (10 человек) выявлены низкие показатели. Это говорит о том, что респондентов слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами

отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий. У них часто возникают трудности в определении цели и программы действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам в профессиональной деятельности и вообще в жизни.

По шкале «Программирование» выражен низкий уровень у 56% (20 человек). Низкие показатели респондентов говорят о неумении и нежелании ими продумывать последовательность своих действий. Такие респонденты предпочитают действовать импульсивно, они не могут самостоятельно сформировать программу действий, часто сталкиваются с неадекватностью полученных результатов целям деятельности и при этом не вносят изменений в программу действий, действуя путем проб и ошибок. Средний уровень составил 44% (16 человек). Данные респонденты умеют осознанно программировать свои действия. В своей деятельности они продумывают все способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей. Они умеют гибко изменяться в экстремальных обстоятельствах и устойчивы.

По шкале «Оценивание результатов» выражен средний уровень 61% (22 человека). Эти данные свидетельствуют о развитости и адекватности самооценки респондентов, сформированности и устойчивости субъективных критериев оценки успешности достижения результатов. Респонденты адекватно оценивают, как сам факт рассогласования полученных результатов с целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий. У 39% (14 человек) низкий показатель, т.е. респонденты часто не замечают своих ошибок и некритичны к своим действиям. Субъективные критерии успешности недостаточно устойчивы, что ведет к резкому ухудшению качества результатов при увеличении объема работы, ухудшении состояния или возникновении внешних трудностей.

По шкале «Гибкость» выражен средний уровень – 58% (21 человек). Данные респонденты демонстрируют пластичность всех регуляторных процессов. При возникновении непредвиденных обстоятельств в своей профессиональной

деятельности, они такие легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. При возникновении рассогласования полученных результатов с принятой целью своевременно оценивают сам факт рассогласования, вносят коррекцию в регуляцию. Гибкость регуляторики позволяет адекватно реагировать на быстрое изменение событий и успешно решать поставленную задачу в ситуации риска. У 42% (15 человек) низкий уровень, т.е. в профессиональной деятельности, при быстро меняющейся обстановке, они чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам. В таких условиях несмотря даже на сформированности процессов регуляции, они не способны адекватно реагировать на ситуацию, быстро и своевременно планировать деятельность и поведение, разрабатывать программу действий, выделять значимые условия, оценивать рассогласование полученных результатов с целью деятельности и вносить коррекции. В результате у таких респондентов неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

Общий уровень саморегуляции выражен средний уровень – 78% (28 человек). Высокий уровень у 8% (3 человек). Это говорит о том, что для данных респондентов характерна осознанность и взаимосвязанность в общей структуре индивидуальной регуляции регуляторных звеньев. Такие сотрудники самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в большой степени осознанно. При высокой мотивации достижения они способны формировать такой стиль саморегуляции, который позволяет, компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Чем выше общий уровень осознанной саморегуляции, тем легче сотрудникам овладевать новыми видами активности, увереннее чувствовать себя в рискованных ситуациях, тем стабильнее их успехи в привычных видах деятельности. У 14% (5 человек) низкий показатель общей саморегуляции, они

более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей. Возможность компенсации неблагоприятных для достижения поставленной цели личностных особенностей у таких респондентов снижена. Соответственно их успешность в профессиональной деятельности зависит от соответствия стилевых особенностей регуляции и требований.

Таким образом, мы выявили, что у сотрудников, работающих ГУФСИН не сформированы такие стратегии поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество и компромисс, а также что преобладает стратегия поведения в конфликте - соперничество.

Констатирующее исследование показало, что, у сотрудников, работающих ГУФСИН низкие показатели по общему уровню саморегуляции поведения и низкие показатели по шкалам: оценка результатов, гибкость, моделирование.

Следующим шагом нами был разработан тренинг по развитию конфликтного поведения с учетом психологических особенностей стиля поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

2.3 Тренинг развития конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН

Проанализировав эмпирические данные, мы разработали тренинг, направленный на развитие конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН, а именно формирование таких стратегий как сотрудничество и компромисс с учетом особенностей стилей поведения.

В личной и профессиональной сфере сотрудников ГУФСИН важно уметь решать любые конфликтные ситуации. Важны стратегии разрешения конфликтов, особенно выделим таких как компромисс – это открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, удобного и

приемлемого для обеих сторон; сотрудничество – это форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно. Именно эти стратегии не выражены у исследуемых сотрудников ГУФСИН.

Цель тренинга: развитие конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

Задачи тренинга:

1. Формирование знаний о понятиях «конфликт», «конфликтное поведение».
2. Формирование навыков общения и сотрудничества.
3. Формирование навыков применения разных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
4. Формирование конструктивного поведения в конфликте
5. Снятие психологического и физического напряжения.

Форма проведения: групповая с сотрудниками, работающими в ГУФСИН.

Формы и методы тренинга: мини-лекции, дискуссии, беседы, психогимнастика, ситуационные и ролевые игры, релаксация, медитация, дыхательные упражнения, притча, упражнения-задания, направленные на определенное умение и навык, сказкотерапия, арт-терапия, музыкатерапия.

Продолжительность: 1 месяц. Всего 12 занятий, 3 раза в неделю.

Продолжительность одного занятия: 90 минут.

Структура занятий состоит из 3 этапов:

– организационного момента;
– основной части;
– заключительной (рефлексия).

В таблице 2.1, мы представили тематический план тренинга. Полный его вариант изложен в приложении 5.

Таблица 2.1

Тематический план тренинга развития конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН

Цель занятия	Задачи занятия	Содержание занятий	Продолжительность занятия
1	2	3	4
Формирование представлений о понятии «конфликт». Формирование умения договориться в условиях столкновения интересов. Формирование взаимопонимания и эмпатии, получение обратной связи от группы	Сформировать представление о понятии «конфликт». Сформировать взаимопонимание и эмпатию.	Упражнение «Чемпионат борьбы на пальцах» Мини-лекция «Конфликты в нашей жизни» Ситуационная игра «Конфликт в транспорте» Игра «Нас с тобой объединяет» Притча о сплетнях	90 минут
Формирование знаний о понятии «конфликтное поведение». Формирование навыков быстрого	Сформировать понятие о конфликтном поведении. Сформировать навыки реагирования	Упражнение «Приветствие» Мини-лекция «Конфликтное поведение» Упражнение «Если бы»	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
реагирования на конфликтную ситуацию. Формирование умений и навыков сглаживать конфликты. Снятие эмоционального напряжения. Развитие навыка анализа прошедшей ситуации и делать выводы. Анализ конфликта с точки зрения положительного и отрицательного влияния на коллектив.	на конфликтную ситуацию, умения и навыки сглаживания конфликтов. Снять эмоциональное напряжение. Анализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного влияния на коллектив.	Упражнение «Уверенность» Дыхательные упражнения Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»	
Формирование навыков психомоторного взаимодействия. Формирование	Сформировать навыки психомоторного воздействия, знания о выборе	Игра «Доверяющее падение» Мини-лекция «Стратегии в	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
знаний о выборе стратегий в конфликтных ситуациях. Развитие умений и навыков активного слушания. Изучить разные способы разрешения конфликта Снятие мышечного напряжения, зажимов.	стратегий в конфликтных ситуациях. Развить умения и навыки активного слушания. Снять мышечное напряжение и зажимы.	конфликте» Упражнение «Диспут» Упражнения «конфликт: способы решения» Мышечная релаксация Упражнение «А на последок я скажу»	
Проигрывание ситуаций безоценочного высказывания. Развить навыки активного слушания. Формирование навыков осознания своих внутриличностных конфликтов.	Развить навыки активного слушания. Сформировать навыки осознания своих внутриличностных конфликтов.	Упражнение «Космическая скорость» Упражнение «Говорю, что вижу» Ролевая игра «Преувеличение или полное изменения поведения» Упражнение	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
Сформировать толерантное и конструктивное поведение в конфликтных ситуациях. Снятие психофизического напряжения. Научить ставить цели и задачи для решения возникающих трудностей.	Формирование толерантного и конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Снятие психофизического напряжения. Формирование целей и задач для решения возникающих трудностей.	«Топтыжка» Медитация Упражнение «Мои цели» Упражнение «Чемодан в дорогу» Упражнение «Искорка»	
Формирование умения находить конструктивные решения из конфликтных ситуаций. Изучить способы выхода из конфликта. Снятие психологического и физического напряжения.	Сформировать навыки конструктивного решения из конфликтных ситуаций. Снять психологическое и физическое напряжение. Формирование постановки целей и обработки	Упражнение «Сказка» Упражнение «Нахал» Упражнение «Мое будущее» Упражнение «Список людей» Упражнение «Приветствие» Дыхательная гимнастика	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
Научать формировать постановку целей и обрабатывать положительные навыки к себе и своему будущему. Научить распознавать людей и свое отношение к ним.	положительных навыков к себе.	Упражнение «Последняя встреча» Памятка «10 НЕ»	
Формирование умения контролировать свои эмоции. Обучение приемам избегания конфликтов. Развитие навыков сотрудничества и эмпатии. Формирование адекватных реакций в различных конфликтных ситуациях.	Формирование контроля над своими эмоциями. Развить навыки сотрудничество и эмпатии. Сформировать адекватные реакции в различных конфликтных ситуациях.	Упражнение «Сигнал» Упражнение «Случай из жизни» Упражнение «Контроль эмоций» Упражнение «Конфликта не будет» Упражнение «Ситуации» Ролевая игра «Рассказ» Медитация	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
Закрепление полученного опыта на тренинге. Снятие эмоционального напряжения.			
Формирование стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Формирование умений разрешения конфликта, при помощи разных стратегий. Развитие навыков общения и сотрудничества. Формирование навыков замены негативных мыслей на позитивные. Снятие зажимов и мышечного	Сформировать навыки поведения в конфликтной ситуации, умения разрешать конфликт. Развить навыки общения и сотрудничества.	Упражнение «Поддержка» Упражнение «На мосту» Упражнение «Кулак» Упражнение «Скульптура» Упражнение «Мыльный пузырь» Мышечная релаксация Упражнение «Я знаю о конфликте»	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
напряжения.			
Развитие коммуникативных умений. Отработка бесконфликтного общения. Развитие навыка общения и сотрудничества. Прожитие ощущений переживаний, которые испытывают при общении. Научить находить в себе те качества, которые не достаточно выражены. Научить анализировать мысли о будущем. Формирование навыка общения и выслушивания	Развить коммуникативные умения, навыки общения и сотрудничества.	Упражнение «Сплочение» Упражнение «Улыбнись» Упражнение «Качество» Упражнение «Пойми меня» Упражнение «Рисунок» Ролевая игра «Ярлыки» Упражнение «Варианты общения» Упражнение «Особенности общения» Упражнение «Мысли» Упражнение «Спасибо»	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
других.			
Выработка умений осознавать и рефлектировать свои чувства. Формирование знаний способов выхода из конфликтной ситуации Снятие напряжения. Проанализировать основные стадии протекания конфликта, собственное поведение, мотивы и эмоции. Формирование умения анализировать и планировать будущее.	Сформировать знания навыков выхода из конфликтной ситуации. Снятие напряжения. Сформировать умения анализировать и планировать будущее.	Упражнение «Монета» Упражнение «Рисуем обиды» Мини-лекция «Кодекс поведения в конфликте» Релаксация Игра «Однажды в созвездии Лебедя» Упражнение «Картина будущего» Упражнение «Созвездие»	90 минут
Формирование умений произвольного	Сформировать умения анализа динамики	Упражнение «Добрые ладошки»	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
удержания нескольких целей. Формирование умений анализа динамики конфликта. Формирование умения анализа своих чувств и эмоций на разных этапах конфликта. Проживание мелких конфликтных ситуаций. Снятие психофизического напряжения.	конфликта, анализа чувств и эмоций на разных этапах конфликта.	Упражнение «Тройки» Ролевая игра «Ток-шоу» Упражнение «Настойчивость-сопротивление» Ролевая игра «Основные стадии протекания конфликта» Дыхательная гимнастика Упражнение «Коробка переживаний»	
Овладение понятием «конфликт» Формирование навыка умения вежливого отказа и сохранения самоконтроля. Проживание	Сформировать навыки умения вежливого отказа и сохранение самоконтроля. Сформировать навыки и умения планирования	Упражнение «Правды или ложь» Упражнение «Синонимический ряд» Упражнение «Техника вежливого отказа»	90 минут

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4
конфликтной ситуации на эмоциональном уровне. Анализ степени эффективности разных стилей поведения в конфликте. Снятие эмоционального напряжения. Формирование умения планирования будущего.	будущего	Упражнение «Ах-ха» Упражнение «У меня впереди» Ролевая игра «Начальник-секретарь»	
Формирование навыков различного разрешения конфликта. Овладение конструктивным поведением в общении при конфликте. Развитие умения	Сформировать навыки разрешения конфликта.	Упражнение «Реаниматор» Упражнение «Паутина добра» Игра «Выигрыш» Упражнение «Снежинки» Упражнение «Я посредник»	90 минут

Окончание таблицы 2.1

1	2	3	4
принимать чужие точки зрения. Выработка навыков посредничества в разряжении конфликта. Снятие напряжения.		Дыхательные упражнения	

2.4 Анализ результатов после формирующего эксперимента

Повторные результаты респондентов по методике К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации», мы изложили в приложении 6.

Проанализировав полученные данные, мы составили сравнительный график в среднем значении данных по каждой стратегии до и после (рисунок 2.3).

Таким образом, мы выявили, что у респондентов стратегия соперничество составила – 6,61 балла, наблюдается динамика снижения. При данной стратегии респонденты при конфликтных или спорных ситуациях стремятся отстаивать свои интересы и точку зрения, предпочитают идти к разрешению конфликта собственным путём. Они не заинтересованы в сотрудничестве с другими и достигают цели, используя свои волевые качества.

Стратегия избегания немного увеличилась и составила – 7,83 балла. Респонденты стали больше отдавать предпочтение использования ухода от проблемы и конфликтной ситуации, игнорирование её.

Стратегия приспособление незначительно увеличилась и составила 5,81 балл. Респонденты при конфликтных или спорных ситуациях предпочитают согласиться с мнением другого сотрудника, уступив ему, тем самым принести собственные интересы и взгляды в жертву, ради положительного разрешения ситуации.

Значительно увеличилась стратегия сотрудничество – 8,72 баллов. Респонденты, следуют стилю сотрудничества, активно участвуют в разрешении конфликта и отстаивают свои интересы, но стараются при этом сотрудничать с другими сотрудниками.

Увеличились значения и в стратегии компромисс – 8,63 баллов. Респонденты предпочитают уступить в своих интересах при конфликте.

Таким образом, значительная динамика улучшения после проведения тренинга, прослеживается в таких стратегиях поведения как: сотрудничество, компромисс, избегание.

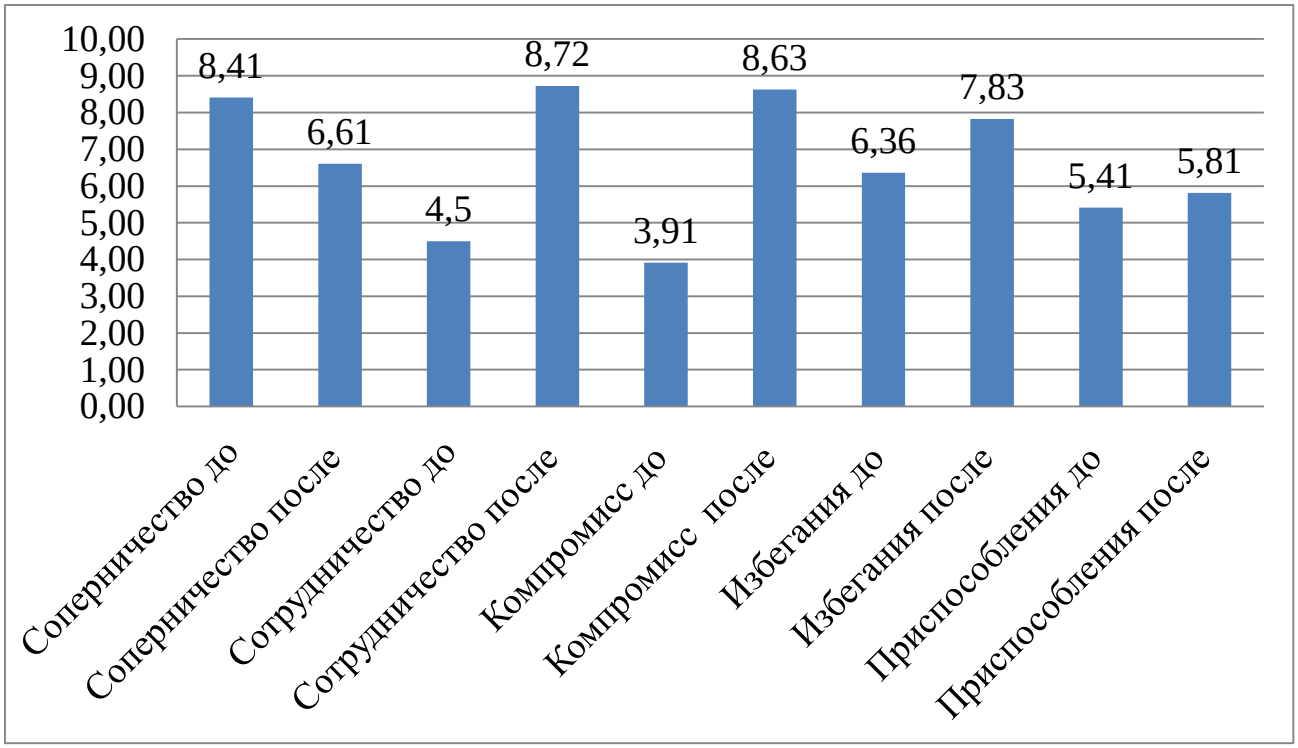
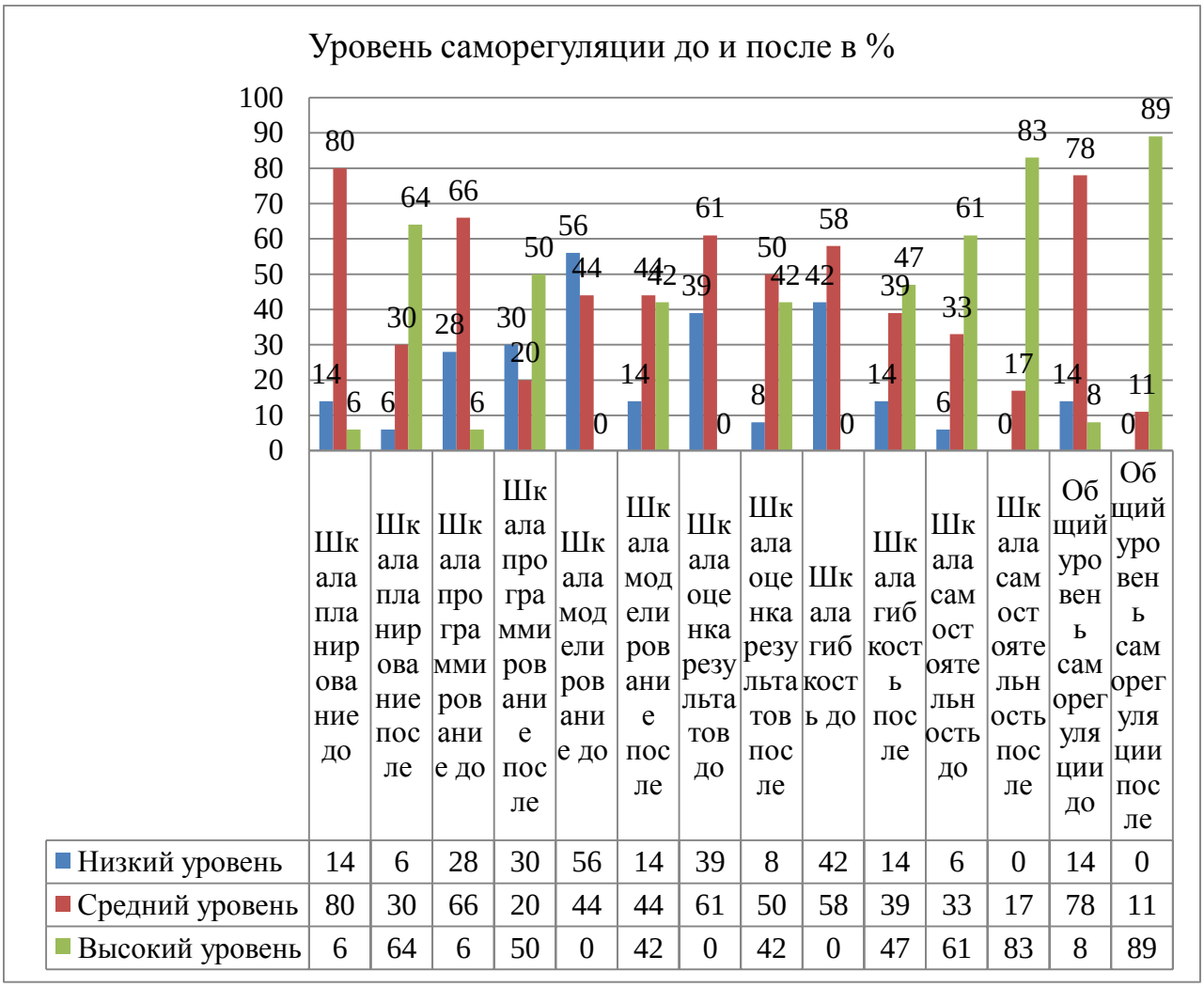


Рис. 2.3 Сравнительные результаты респондентов среднего значения по каждой стратегии до и после, по методике К. Н. Томаса

Повторные результаты респондентов по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова), мы изложили в приложении 7. Проанализировав результаты на рисунке 2.4 представили их сравнение до и после по каждой шкале саморегуляции в процентном соотношении.



	Шкала планирование до	Шкала планирование после	Шкала программирование до	Шкала программирование после	Шкала моделирование до	Шкала моделирование после	Шкала оценка результатов до	Шкала оценка результатов после	Шкала гибкость до	Шкала гибкость после	Шкала самостоятельность до	Шкала самостоятельность после	Общий уровень саморегуляции до	Общий уровень саморегуляции после
Низкий уровень	14	6	28	30	56	14	39	8	42	14	6	0	14	0
Средний уровень	80	30	66	20	44	44	61	50	58	39	33	17	78	11
Высокий уровень	6	64	6	50	0	42	0	42	0	47	61	83	8	89

Рис. 2.4 Сравнительные результаты респондентов до и после тренинга, по каждой шкале стиля поведения по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова) в процентном соотношении

Таким образом, сравнив результаты до и после тренинга респондентов, мы выявили, что по шкале «Самостоятельность» стал выражен только высокий 83%

(30 человек) и средний уровень 17% (6 человек). Данные респонденты автономны. Они активны в своей профессиональной деятельности, способны самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать, как промежуточные, так и конечные результаты деятельности.

По шкале «Планирование» у респондентов тоже выражена динамика в результатах, так средний уровень составил 30% (11 человек) и высокий уровень саморегуляции – 64% (23 человека). У респондентов сформирована потребность в осознанном планировании своей деятельности, планы в этом случае реалистичны, детализированы, иерархичны, действенны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно. У 6% (2 человек) выявлены низкие показатели, т.е. потребность в планировании развита слабо.

По шкале «Моделирование» выражен средний уровень – 44% (16 человек) и высокий 42% (15 человек). Респонденты в условиях неожиданно меняющихся обстоятельств способны гибко изменять модель значимых условий и, соответственно, программу действий. У 14% (5 человек) выявлены низкие показатели. У респондентов слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий.

По шкале «Программирование» выражен высокий – 50% (18 человек) и средний уровень – 20% (7 человек). Респонденты умеют осознанно программировать свои действия. Они умеют гибко изменяться в экстремальных обстоятельствах и устойчивы. Низкий уровень у 30% (11 человек). Респонденты не способны продумывать последовательность своих действий.

По шкале «Оценивание результатов» выражен так же средний уровень 50% (18 человек). Респонденты адекватно оценивают, как сам факт рассогласования

полученных результатов с целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий. У 8% (3 человек) низкий показатель, т.е. респонденты часто не замечают своих ошибок и некритичны к своим действиям.

По шкале «Гибкость» выражен высокий – 47% (17 человек) и средний уровень – 39% (14 человек). При возникновении непредвиденных обстоятельств в своей профессиональной деятельности, респонденты легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. У 14% (5 человек) низкий уровень, т.е. в профессиональной деятельности, при быстро меняющейся обстановке, они чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам. В результате у таких респондентов неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

Общий уровень саморегуляции выражен Высокий уровень у 89% (32 человек) и средний уровень – 11% (4 человека). Для данных респондентов характерна осознанность и взаимосвязанность в общей структуре индивидуальной регуляции регуляторных звеньев. При высокой мотивации достижения они способны формировать такой стиль саморегуляции, который позволяет, компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Низкий показатель общей саморегуляции не выявлен.

Таким образом, мы выявили, что у сотрудников ГУФСИН улучшились показатели общего уровня саморегуляции.

Далее для выявления динамики конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН после апробации тренинга, мы применили t-критерии Стьюдента.

В таблице 2.1 изложены результаты t-критерия Стьюдента. Критические значения: $p \leq 0.01$ (2,65); $p \leq 0.05$ (1,99).

Уровень достоверности: при попадании значений в зону значимости, мы обозначили его H_1, при не попадании – H_0.

Таблица 2.2

Результаты t-критерия Стьюдента

Шкалы	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление	Общий уровень саморегуляции
Значения	2,7	8,7	9,5	2,7	0,7	9,1
Достоверность различий	H_1	H_1	H_1	H_1	H_0	H_1

Статистическая обработка данных выявила достоверность различий и динамику результатов респондентов по общей саморегуляции и таким стратегиям как: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание.

Таким образом, наша гипотеза доказана, что после апробации разработанного нами тренинга существует динамика в стратегии поведения и саморегуляции у сотрудников, работающих в ГУФСИН.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Классическая психология предложила несколько вариантов понимания конфликтов: как явления, природа которого определяется через интрапсихические процессы и факторы; их возникновение и особенности определяются прежде всего ситуацией; для их анализа недостаточно учета личностных особенностей или объективного описания ситуации, но необходимо иметь в виду когнитивную составляющую – субъективную интерпретацию происходящего. Наиболее распространено следующее определение: конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. В отечественной психологии выделяют, как правило, три вида конфликтов, имеющих социально-психологическое содержание: социальные, межгрупповые и межличностные.

Под конфликтным поведением понимают действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов. Выделяется 5 основных стилей конфликтного поведения: уступка, приспособление, компромисс, конфронтация и сотрудничество. Причинами конфликтного поведения могут быть разными.

Коммуникативная компетентность – личностные и профессионально-служебные навыки общения, необходимые для осуществления взаимодействия в процессе профессиональной деятельности – является профессионально значимым качеством сотрудников ГУФСИН, отражающим уровень развития их профессиональной культуры. Профессиональная коммуникация сотрудников ГУФСИН обусловлена такими параметрами, как высокая степень закрытости исправительных учреждений, тесный контакт с криминальной средой,

стрессовые условия работы, постоянный риск возникновения потенциально опасных ситуаций, низкий уровень удовлетворенности от профессиональной деятельности, высокая степень социальной ответственности, обязательное соблюдение служебной дисциплины. Данные параметры составляют специфику профессиональной деятельности сотрудников ГУФСИН и создают определенный контекст их профессионально-служебной коммуникации. Профессиональная коммуникативная компетенция состоит из трех блоков: базовые, универсальные (общепрофессиональные), ситуационные (профессионально-профилированные) коммуникативные компетенции.

Для выявления стратегий в конфликтных ситуациях и саморегуляции сотрудников, работающих в ГУФСИН, мы провели эмпирическое исследование. В исследовании приняли участие 36 сотрудников, работающих в ФКУ Колония-поселение № 48 ГУФСИН России по Красноярскому краю, п. Курдояки. Нами применены следующие диагностические методики: методика К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»; опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова); статистическая обработка данных t-критерия Стьюдента.

Первоначальные результаты показали, что у респондентов менее выражены стратегии поведения компромисс и сотрудничество, что является важными решениями при любых конфликтных ситуациях. Общий уровень саморегуляции выражен средний уровень. Проанализировав эмпирические данные, мы разработали тренинг, направленный на развитие конфликтного поведения с учетом психологических особенностей стилей поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН, а именно формирование таких стратегий как сотрудничество и компромисс. Цель тренинга: развитие конфликтного поведения с учетом психологических особенностей стилей саморегуляции поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН.

После апробации тренинга, повторные результаты дали значительную динамику улучшения в применении таких стратегиях поведения как:

сотрудничество, компромисс, избегание. Так же улучшились показатели общего уровня саморегуляции. Статистическая обработка данных выявила достоверность различий и динамику результатов респондентов по общей саморегуляции и таким стратегиям как: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание.

Таким образом, наша гипотеза подтвердилась, что после апробации разработанного нами тренинга существует динамика в стратегии поведения и саморегуляции у сотрудников, работающих в ГУФСИН.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Антюхов, Ю. Конфликтная компетентность / Ю. Антюхов // Граждановедение. – Москва : Вектор, 2018. – №38. – 63 с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 591 с.
3. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2020. – 528 с.
4. Башкин, М. В. Конфликтная компетентность / М. В. Башкин. – Ярославль : ЯрГУ, 2018. – 72 с.
5. Безрукова, М. О. Устойчивость к неопределенности и особенности поведения в конфликте / М. О. Безрукова // Научный поиск: Сб. научных работ студентов, аспирантов и преподавателей – 2019. – 131 с.
6. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология / Н. Ф. Вишнякова. – Минск : Университетское, 2018. – 318 с.
7. Волков, Б. С. Конфликтология / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – Москва : Академический Проект, 2020. – 384 с.
8. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – Санкт-Петербург : Питер, 2019. – 544 с.
9. Даниличева, Т. П. Коммуникативные навыки сотрудников УИС как фактор успешного профессионального развития / Т. П. Даниличева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2020. – № 2 (20). – 45 с.
10. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социс. – 2018. – №5. – С. 142 – 147.
11. Дмитриев, А. В. Конфликтология / А. В. Дмитриев. – Москва : Альфа, 2020. – С. 111 – 115.
12. Елина, И. Е. Компетентность как интегральная характеристика профессиональной деятельности государственных служащих: дис... канд. психол. наук / И. Е. Елина. – Москва, 2018. – 204 с.

13. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – Санкт-Петербург : Питер-Юг, 2020. – 237 с.

14. Ершов, А. А. Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе и их разрешение / А. А. Ершов. – Москва : Смысл, 2018. – 64 с.

15. Зиммель, Г. Общение / Г. Зиммель // Социология. – Москва : Наука, 2018. – 261 с.

16. Кайдалов, Д. П. Единоличие и коллегиальность / Д. П. Кайдалов, Е. И. Суименко. – Москва, 2018. – 154 с.

17. Кашапов, М. М. Компетентность: понятие, виды, основные подходы к диагностике компетентности психолога / М. М. Кашапов, Т. Г. Киселева, Е. В. Коточигова // Социальный психолог. – 2019. – №1 (5). – С. 39-44.

18. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – С. 46 – 86.

19. Ковалёв, А. Г. Коллектив и социально психологические проблемы руководства / А. Г. Ковалёв. – Москва : Наука, 2018. – 125 с.

20. Краткий психологический словарь / Под ред. А. В. Петровского, М. В. Ярошевского. – Москва : Просвещение. – 2019. – 164 с.

21. Козер, Л. А. Функции социального конфликта / Л. А. Козер. //Американская социологическая мысль. – Москва : Знание, 2019. – 302 с.

22. Корнелиус, Х. Знакомство с понятием конфликт / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр // Хрестоматия по социальной психологии. – Москва : Международная педагогическая академия, 2018. – С. 234 – 248.

23. Левин, К. Теория поля в социальных науках / К. Левин. – Санкт-Петербург : Сенсор. 2018. – 368 с.

24. Лютова, С. Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности / С. Н. Лютова. – Москва : МГИМО – Университет, 2020. – 268 с.

25. Майер, М. Актуальные проблемы управления персонала / М. Майер. – Москва : Знание, 2019. – 156 с.

26. Маркова, А. К. Психологический анализ профессиональной

компетентности / А. К. Маркова // Советская педагогика. – 2018. – №8. – С.82 – 88.

27. Молчанова, Т. Ю. Особенности профессиональной коммуникации сотрудников уголовно-исполнительной системы / Т. Ю. Молчанова // Молодой ученый. – 2020. – № 45 (335). – С. 213 – 215.

28. Никитина, Т. В. Отражение специфики профессиональной деятельности сотрудников уголовно-исполнительной системы в модели подготовки бакалавра кинологического профиля / Т. В. Никитина // Вестник ТГПУ, 2018. – 4 (169) – С.162 – 166.

29. Павлова, Е. В. Профессиональная этика сотрудника уголовно-исполнительной системы / Е. В. Павлова. – Москва : Наука, 2019. – 264 с.

30. Петровская, Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л. А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – Москва, 2018. – С. 128 – 131.

31. Петровская, Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник московского университета. Психология. – 2019. – № 4. – С. 41 – 45.

32. Петровская, Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – Москва : МГУ, 2019. – 216 с.

33. Рожкова, Т. В. Речевой портрет сотрудника Федеральной службы исполнения наказаний / Т. В. Рожкова // Актуальность проблемы речевой составляющей сотрудника УИС. – Вологда : Вологодский институт права и экономики ФСИН России, 2018. – 24 с.

34. Тильман, Ф. Психология индивида и группы / Ф. Тильман. – Москва : Смысл. 2019. – 245 с.

35. Федорова, А. В. Конфликтология / А. В. Федорова. – Москва : КноРус, 2019. – 212 с.

36. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – Санкт-Петербург : Питер, 2020. – 250 с.

37. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б. И. Хасан. – Москва : Академия, 2020. – 192 с.

38. Цветков, В. Л. Психология конфликта / В. Л. Цветков. – Москва : Смысл, 2018. – 126 с.

39. Чернова, Г. Р. Конфликтология / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. – Москва : Юрайт. – 2019. – 204 с.

40. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология / Ф. И. Шарков. – Москва : Дашков и К, 2020. – 236 с.

Приложение 1

Методика К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

Утверждения

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

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

2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

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

Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б Я стараюсь добиться своего.

7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем,

чтобы со временем решить его окончательно.

Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

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

Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.

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

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

12. А 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 мне навстречу.

13. А Я предлагаю среднюю позицию.

Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А Обычно я настойчиво стараюсь 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 даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

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

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

20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

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

Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине

между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б Я отстаиваю свои желания.

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

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

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

Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

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

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

26. А Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Приложение 2

Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова).

1. Свои планы на будущее люблю разрабатывать в малейших деталях.

2. Люблю всякие приключения, могу идти на риск.

3. Стараюсь всегда приходить вовремя, но тем не менее часто опаздываю.

4. Придерживаюсь девиза ―Выслушай совет, но сделай по-своему‖.

5. Часто полагаюсь на свои способности ориентироваться по ходу дела и не стремлюсь заранее представить последовательность своих действий.

6. Окружающие отмечают, что я недостаточно критичен к себе и своим действиям, но сам я это не всегда замечаю.

7. Накануне контрольных или экзаменов у меня обычно появлялось чувство, что не хватило 1–2 дней для подготовки.

8. Чтобы чувствовать себя уверенно, необходимо знать, что ждет тебя завтра.

9. Мне трудно себя заставить что-либо переделывать, даже если качество сделанного меня не устраивает.

10. Не всегда замечаю свои ошибки, чаще это делают окружающие меня люди.

11. Переход на новую систему работы не причиняет мне особых неудобств.

12. Мне трудно отказаться от принятого решения даже под влиянием близких мне людей.

13. Я не отношу себя к людям, жизненным принципом которых является ―Семь раз отмерь, один раз отрежь‖.

14. Не выношу, когда меня опекают и за меня что-то решают.

15. Не люблю много раздумывать о своем будущем.

16. В новой одежде часто ощущаю себя неловко.

17. Всегда заранее планирую свои расходы, не люблю делать незапланированных покупок.

18. Избегаю риска, плохо справляюсь с неожиданными ситуациями.

19. Мое отношение к будущему часто меняется: то строю радужные планы, то будущее кажется мне мрачным.

20. Всегда стараюсь продумать способы достижения цели, прежде чем начну действовать.

21. Предпочитаю сохранять независимость даже от близких мне людей.

22. Мои планы на будущее обычно реалистичны, и я не люблю их менять.

23. В первые дни отпуска (каникул) при смене образа жизни всегда появляется чувство дискомфорта.

24. При большом объеме работы неминуемо страдает качество результатов.

25. Люблю перемены в жизни, смену обстановки и образа жизни.

26. Не всегда вовремя замечаю изменения обстоятельств и из-за этого терплю неудачи.

27. Бывает, что настаиваю на своем, даже когда не уверен в своей правоте.

28. Люблю придерживаться заранее намеченного на день плана.

29. Прежде чем выяснять отношения, стараюсь представить себе различные способы преодоления конфликта.

30. В случае неудачи всегда ищу, что же было сделано неправильно.

31. Не люблю посвящать кого-либо в свои планы, редко следую чужим советам.

32. Считаю разумным принцип: сначала надо ввязаться в бой, а затем искать средства для победы.

33. Люблю помечтать о будущем, но это скорее фантазии, чем реальность.

34. Стараюсь всегда учитывать мнение товарищей о себе и своей работе.

35. Если я занят чем-то важным для себя, то могу работать в любой обстановке.

36. В ожидании важных событий стремлюсь заранее представить последовательность своих действий при том или ином развитии ситуации.

37. Прежде чем взяться за дело, мне необходимо собрать подробную информацию об условиях его выполнения и сопутствующих обстоятельствах.

38. Редко отступаюсь от начатого дела.

39. Часто допускаю небрежное отношение к своим обязательствам в случае усталости и плохого самочувствия.

40. Если я считаю, что прав, то меня мало волнует мнение окружающих о моих действиях.

41. Про меня говорят, что я разбрасываюсь, не умею отделить главное от второстепенного.

42. Не умею и не люблю заранее планировать свой бюджет.

43. Если в работе не удалось добиться устраивающего меня качества, стремлюсь переделать, даже если окружающим это не важно.

44. После разрешения конфликтной ситуации часто мысленно к ней возвращаюсь, перепроверяю предпринятые действия и результаты.

45. Непринужденно чувствую себя в незнакомой компании, новые люди мне обычно интересны.

46. Обычно резко реагирую на возражения, стараюсь думать и делать все по-своему.

Приложение 3

Табл. 1, п. 3

Результаты респондентов по методике К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»

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

Окончание приложения 3

Окончание табл. 1, п. 3

1	2	3	4	5	6
26	8	10	2	5	5
27	5	1	4	5	5
28	11	1	2	6	5
29	12	2	3	2	6
30	11	4	5	4	3
31	8	3	5	5	2
32	9	6	5	8	3
33	11	2	4	5	1
34	10	3	2	4	4
35	11	2	3	5	2
36	10	3	1	3	5
Средний балл	8.41	4.5	3.91	6.36	5.41

Приложение 4

Табл. 1, п. 4

Результаты респондентов по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова)

№ респондента	Планирование	Моделирование	Программирование	Оценивание результатов	Гибкость	Самостоятельность	Общий уровень саморегуляции
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	4	4	4	4	5	7	28
2.	5	2	3	3	4	6	23
3.	6	5	5	5	6	7	34
4.	7	6	3	3	5	6	30
5.	5	3	2	2	5	5	22
6.	5	1	6	3	5	7	27
7.	4	5	3	5	6	7	30
8.	2	4	2	4	4	7	21
9.	6	5	4	5	2	7	29
10.	4	6	5	3	6	5	29
11.	6	7	2	6	3	6	30
12.	2	5	3	3	6	7	26
13.	5	6	4	5	4	3	27
14.	5	4	5	4	5	7	30
15.	4	5	4	2	4	7	26
16.	4	2	3	3	5	6	23
17.	6	6	5	5	4	7	33
18.	2	7	5	2	5	7	28
19.	4	5	5	3	5	4	26
20.	5	2	3	3	5	7	25
21.	6	4	2	2	5	2	21

Окончание приложения 4

Окончание табл. 1, п. 4

1	2	3	4	5	6	7	8
22.	7	2	4	5	2	7	27
23.	5	3	4	5	6	5	28
24.	5	4	6	4	2	7	28
25.	4	6	4	5	4	4	27
26.	5	2	5	4	3	7	26
27.	6	5	6	5	3	5	30
28.	5	1	5	4	5	6	26
29.	4	6	4	6	7	7	33
30.	6	4	4	5	4	7	30
31.	4	5	5	6	5	7	32
32.	5	5	5	6	2	6	29
33.	5	5	5	3	5	7	30
34.	2	2	6	3	5	7	25
35.	5	4	4	5	5	7	30
36.	3	4	5	4	4	7	27
Среднее значение	4,66	4,22	4,16	4,02	4,5	6,19	-

Приложение 5

Тренинг развития конфликтной компетентности у сотрудников, работающих в ГУФСИН

Занятие 1. Тема «Конфликты в нашей жизни».

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент.

Представление психолога себя и программы.

Принятие правил тренинга:

1. Слушать и важать друг друга.
2. Говорить по существу.
3. Конфиденциальность
4. Правило «Стоп»
5. Каждый говорит за себя.

Знакомство. Цель: знакомство с участниками тренинга.

Участники сидят в кругу. Каждый участник называет свое имя и одно качество своего характера, начинающееся на ту же букву, что и имя, которое помогает ему в конфликтных ситуациях. Второй участник повторяет сказанное первым и называет свое имя и качество. И так далее по принципу «снежного кома».

Упражнение «Чемпионат борьбы на пальцах».

Цель: проведение разминки, снятие напряжения среди участников.

Инструкция: по команде участники группы разбиваются на пары случайным образом. Психолог объявляет о начале необычайного соревнования – чемпионата борьбы на пальцах. С помощью одного из членов группы ведущий показывает, как происходит поединок. Большой палец правой руки поднимается вверх (знак «Во!»), остальные четыре пальца захватывают пальцы соперника. Задача каждого игрока – производя энергичные движения большим пальцем, увернуться от нападения соперника и прижать его большой палец к боковой стороне указательного. Победитель проводят поединок между собой до выявления абсолютного чемпиона.

Основная часть.

Что такое конфликт? На листочках напишите слова, с которыми ассоциируется у вас данное понятие. Затем все листочки крепятся на магнитную доску и вместе с педагогом проходит обсуждение. Возможные ответы: ссора, драка, размолвка, недопонимание, нежелание понять, отстаивание своего права, разногласие, страх, враждебность, ненависть, столкновение, противоречие, агрессия, проблема, нападение, отстаивание, трудность,

недружелюбие, сложная ситуация.

Мини-лекция «Конфликты в нашей жизни».

Цель: формирование представлений о конфликте как естественном явлении, возникающем во взаимодействии.

Психолог: «Конфликт – это скрытое или явное противодействие сторон, чьи интересы в какой-либо сфере начали конкурировать между собой. Конфликт – это явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов и потребностей одного человека.

Виды конфликтов.

1. Внутренний конфликт или внутриличностный.

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки. Специфическими особенностями внутриличностного конфликта являются:

Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.

Форма протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.

Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

2. Межличностный конфликт.

Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Это, как правило, борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, вакантное место, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый при этом считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-нибудь другой. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в

человеческих отношениях, и, в конечном счете, могут привести к конфликтам.

Структура конфликта. Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон. Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками. И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых. Сложность структуры конфликта заключается в том, что, как правило, его элементы разнородны и противоречивы. Так, например, объектом может выступать выражение претензии сотруднику по поводу невыполнения какой-либо конкретной работы. При этом целью может являться не дисциплинарные мотивы и улучшение качества работы организации, а, предположим, негативная публичная оценка конкретного субъекта труда. Поводом для этого может послужить, не факт невыполненной работы, а, предположим недоброжелательность или игнорирование каких-либо просьб руководителя. Стадии конфликта.

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания: 1) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм; 2) переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов; 3) конфликтные действия; 4) снятие или разрешение конфликта; 5) послеконфликтную ситуацию, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

Причины конфликтов. Среди огромного множества причин конфликтов, прежде всего, выделяют, так называемые, общие причины, которые проявляются, так или иначе, практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие: социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране; социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.; социально-психологические причины отражают социальнопсихологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.; индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т.п.).

Вторая группа причин называется частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта, например: – неудовлетворенность условиями деятельности; – нарушение служебной этики; – нарушение трудового законодательства; – ограниченность ресурсов; – различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; – неудовлетворительные коммуникации»

Обсуждение: как вы теперь понимаете что такое конфликт, каковы его причины и его структура? Что узнали нового для себя?

Упражнение «Конфликт в транспорте». Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

Инструкция. В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе, один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы: Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место? Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место? Какие чувства испытывали играющие? Чей способ решения проблемы самый успешный? Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи?).

Заключительная часть.

Игра «Нас с тобой объединяет». Цель: обучение взаимопониманию и эмпатии, получение обратной связи от группы.

Инструкция. Участники встают в круг; у одного из них в руках мяч или другой предмет, выступающий в роли эстафетной палочки. Он кидает этот мяч любому из участников со словами «Имя». Нас с тобой объединяет (качество). Этим качеством может быть что угодно: черты характера, цвет волос, привычки, любимые места отдыха, знак зодиака, аспекты жизненного опыта и т. д. Если получивший мяч согласен с высказыванием, он откликается словами «да, это так», если не согласен, говорит «Спасибо. Я подумаю». После этого он передает мяч своему избраннику и обозначает повод для объяснения. При желании он может присоединить третьего, опираясь на тот же критерий, что был обозначен.

Вопросы для обсуждения: Как вы думаете, удалось ли вам обнаруживать положительные достоинства других людей? Возникали ли трудности при выполнении упражнения? Что вы ощущали, когда вам давали обратную связь? Что вы ощущали, когда вы обращались к своему

оппоненту? Какие эмоции у вас возникали при выполнении упражнения?

Притча о сплетнях… Один человек пришел к своему Наставнику и спросил:

— Знаешь ли ты, что сказал сегодня о тебе твой друг?

— Подожди, — остановил его Учитель, — просей сначала все, что ты собираешься сказать через три сита.

— Три сита?

— Прежде, чем что-нибудь говорить, нужно трижды просеять это. Во-первых, просеять через сито правды. Ты уверен, что все, что ты хочешь сказать мне, есть правда?

— Да нет, я просто слышал…

— Очень хорошо. Значит, ты не знаешь, правда, это или нет. Тогда просеем это через второе сито – сито доброты.

Ты хочешь сказать о моем друге что-то хорошее?

— Нет, напротив…

— Значит, продолжал Учитель, — ты собираешься сказать о нем что-то плохое, но при этом даже не уверен, что это правда. Попробуем третье сито – сито пользы. Так ли уж необходимо услышать мне то, что ты хочешь рассказать?

— Нет, в этом нет никакой необходимости…

— Итак, заключил Наставник, — в том, что ты хочешь сказать мне нет ни правды, ни доброты, ни необходимости.

Зачем тогда говорить это?

Прощание и пожелание хорошего настроения.

2 занятие. Тема «Конфликтное поведение»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Приветствие». Цель: позитивно настроить на занятие участников тренинга.

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Основная часть.

Мини-лекция «Конфликтное поведение».

Цель: формирование знаний у участников тренинга о конфликтном поведении

Психолог: «В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую [3]. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Давая общую оценку приведенным выше моделям поведения, отметим, что желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Конструктивная модель поведения определяется следующими поведенческими характеристиками личности: стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна

Деструктивная модель поведения: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Характеристика основных стратегий поведения:

1. Принуждение (борьба, соперничество, конфронтация). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника -- как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

2. Уход (уклонение). Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности наличные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

3. Уступка (приспособление). Человек, придерживающийся данной стратегии, также как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае

иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

4. Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

5. Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений»

Обсуждение: все ли вам было понятно?

Упражнение «Если бы». Цел: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: «... я стал бы требовать жалобную книгу».

Если бы тебе сказали, что ты никогда никому не помогаешь

Если бы тебе сказали, что себя ведешь, как будто ты самый главный

Если бы тебе сказали, что с тобой бесполезно договариваться о чем-либо, ты все равно забудешь

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь красиво одеваться

Если бы тебе сказали, что у тебя скрипучий голос и он действует всем на нервы

Если бы тебе сказали, что ты на всех смотришь волком

Если бы тебе сказали, что у тебя напрочь отсутствует чувство юмора

Если бы тебе сказали, что ты слишком высокого о себе мнения

Если бы тебе сказали, что ты как не от мира сего

Если бы тебе сказали, что ты плохо воспитан

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь договариваться

Обсуждение: легко ли найти решения выхода из данных ситуаций?

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Цель: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает

сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий – играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Примеры ситуаций:

2. Вы дали человеку дорогую вещь, а вам ее возвратили в испорченном виде

3. Вы уходите из дома, а к вам пришли родственники, которых вы давным-давно не видели

4. Вы слушаете интересный доклад, а вас отвлекают ненужными и глупыми комментариями

5. Вы пришли на работу, ваш начальник говорит вам, что ваш внешний вид не соответствует общепринятому дресс-коду

6. Вы ждете подругу в гости, она приходит не одна, а с совершенно незнакомым для вас человеком без предупреждения

7. Вы являетесь главным приглашенным на празднике, но неожиданно меняете свои планы и туда не идете

8. Ваш разговор с коллегой, где вы нелестно высказывались о начальнике был подслушан и передан начальнику, при встрече с вами он потребовал объяснений

9. Вам указывает начальник, что на работе вы занимаетесь не своими обязанностями, в ущерб своим прямым обязанностям, что вы скажете…

10. На работе аврал… Срочное задание, вы не успеваете всё сделать в срок. И вдруг вы обнаруживаете, что вам надо срочно уехать на два дня.

Обратная связь.

Упражнение «Уверенность». Цель: развитие навыка анализировать прошедшие ситуации и выработка более уверенного поведения.

Вспомните и запишите в 1-й колонка очень коротко 10 ситуаций, в которых вы хотели бы вести себя более уверенно. Во 2-й колонке опишите свой обычный способ поведения в ситуации. Теперь пронумеруйте свои ситуации по уровню значимости, поставив рядом цифру. Постройте лестницу из этих утверждений, например, ситуация ... 1-я нижняя ступенька и т. д.

Обсуждение: Получилось ли анализировать ситуации?

Дыхательные упражнения. Цель: снятие эмоционального напряжения.

Вдыхайте и выдыхайте медленно и глубоко через нос, считая при вдохе и выдохе от 1 до 4. Такое упражнение очень легко делать, а особо оно действенно, если вы не можете уснуть.

Попробуйте расслабить плечи и верхние мышцы груди, когда дышите. Делайте это сознательно при каждом выдохе. Дело в том, что в стрессовых ситуациях, когда человек напряжен, для дыхания не используются мышцы диафрагмы. Их предназначение в том, чтоб опускать лёгкие вниз, тем самым расширяя дыхательные пути. Когда мы взволнованы, чаще используются мышцы верхней части груди и плеч, которые не способствуют работе дыхательных органов в полном объеме.

Нади Шодхана. Упражнение из йоги, которое помогает активизироваться и сосредоточиться; действует, по утверждению специалистов, как чашка кофе. Большим пальцем правой руки нужно закрыть правую ноздрю и глубоко вдохнуть через левую (женщинам – большим пальцем левой рукой закрыть левую ноздрю и вдохнуть через правую). На пике вдоха нужно закрыть левую (правую для женщин) ноздрю безымянным пальцем и выдохнуть через рот.

Сядьте прямо или лягте на спину. Одну руку положите на живот, вторую на грудь. Вдыхайте воздух глубоко через нос, при этом рука на животе должна подниматься, а на груди двигаться лишь незначительно. Выдыхайте через рот, при этом опять рука на животе опускается, а на груди практически не двигается. В таком случае дыхание будет происходить с помощью диафрагмы.

Заключительная часть.

Упражнение «Плюсы и минусы конфликта» Цель: проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного влияния на коллектив.

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы. Участники делятся на две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов

Прощание улыбками и с комплиментами друг другу.

Занятие 3. Тема «Стратегии в конфликте».

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Игра «Доверяющее падение». Цель упражнения: сплочение коллектива, формирование навыков психомоторного взаимодействия; сокращение коммуникативной дистанции между

членами группы.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения.

Основная часть.

Мини лекция «Стратегии в конфликте». Цель: формирование знаний о выборе стратегий в конфликтных ситуациях.

«Стратегия – это принцип поведения или следование некой модели поведения Для более успешного разрешения конфликта желательно придерживаться общей стратегии, т.е. постараться определить: 1) проблему конфликта в общих чертах (например, при конфликте из-за объема выполняемых работ следует составить диаграмму распределения нагрузки); 2) истинную причину конфликта (хотя часто сделать это очень трудно); 3) действительных участников конфликта (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации); 4) подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта, так как именно они лежат в основе практически любого конфликта; 5) существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта; 6) отношение к конфликту лиц, не участвующих в нем, но заинтересованных в позитивном его разрешении. Прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы: • Хотите ли благоприятного исхода? • Что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями? • Как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон? • Нужен ли посредник для разрешения конфликта? • В какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать решения? Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно придерживаться какого-либо стиля поведения при конфликте. Исследователи указывают на пять основных стилей: • конкуренция или соперничество; • сотрудничество; • компромисс; • приспособление; • игнорирование или уклонение (иногда отсрочка)

Стратегии поведения в конфликте:

Приспособление (уступка). Это стиль пассивного поведения в конфликте. Рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Человек, придерживающийся данной стратегии, стремится уйти от конфликта. Причинами «ухода» является ориентация на интересы оппонента, а не на свои личные. Иначе говоря,

человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов оппонента. Применять эту стратегию возможно тогда, когда:

Участник конфликта возникшую проблему не считает существенной и готов уступить, если оппонент выше рангом

Оппоненты готовы уступить друг другу, понимая необходимость сохранения хороших отношений

Участник конфликта осознает свою неправоту

Создается тупиковая ситуация и поэтому необходимы уступки, не противоречащие нравственным принципам, для сохранения мира

Желание помочь своему оппоненту и испытать при этом чувство собственного удовлетворения

Участник конфликта осознает, что в процессе борьбы есть угроза еще более серьезных негативных последствий

Существует давление третьей стороны. Применение стратегии оправдано в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. При таком раскладе, она ведет к временному «перемирию», являясь важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Избегание (уход). Эта пассивная стратегия выхода из конфликта. Она отличается стремлением уйти от конфликтной ситуации, отсутствием всякого желания сотрудничать с кем-либо и прилагать какие-либо усилия для достижения собственных интересов. Собственно речь идет не о решении конфликта, а об его угасании. При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из оппонентов

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Данную стратегию выбирают в следующих случаях:

Когда проблема одного из участников конфликта, вызывающая противоречия, не является существенной

Столкновения происходят между равными по силе сторонами, которые не хотят разногласия во взаимоотношениях

Участник конфликта знает, что не прав, или его оппонент более высокого ранга, более волевой, напористый.

Есть необходимость отдалить острое столкновение, выиграть время, заручиться поддержкой

Когда нужно избежать контактов с оппонентом, сознательно ищущим обострения ситуации

Компромисс. Эта стратегия поведения, которая выражает желание завершить конфликт частичными уступками. Компромисс характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

Компромисс возможен тогда, когда:

Оппоненты понимают, что оба имеют равные возможности

Оппоненты удовлетворены временным решением

Обе стороны конфликта обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

Участники конфликта могут воспользоваться кратковременной выгодой;

Другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

Удовлетворение желания имеет для одного из участников не слишком большое значение, и он можете несколько изменить поставленную вначале цель;

Компромисс позволит вам сохранить теплые взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или последней возможностью прийти к какому-либо решению.

Соперничество. Соперничество – это активное поведение человека, которое направленно на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки. Соперничество возможно тогда, когда:

Исход очень важен для одного из участников конфликта, и он делает большую ставку на свое решение возникшей проблемы

Оппонент обладает достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое им решение – наилучшее.

Решение необходимо принять быстро и у человека есть достаточно власти для этого.

Участник конфликта чувствует, что у него нет другого выбора и ему нечего терять.

Один из участников находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

Когда дело касается здоровья и даже жизни одного из оппонентов

К недостаткам этой стратегии относится подавление инициативы противоположной стороны, ухудшение взаимоотношений с окружающими.

Сотрудничество. Данная стратегия направлена на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. По мнению специалистов, это самый трудный способ поведения, однако именно он позволяет выработать наиболее эффективное решение в сложных конфликтных ситуациях. Такая стратегия требует от участников конфликта выдержки, самообладания, уважительного отношения друг к другу. Этот стиль побуждает людей к открытому обсуждению их нужд, желаний, интересов. Все это требует определенного времени и терпения. Стратегию сотрудничества целесообразно использовать в следующих ситуациях:

Решение проблем очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниться.

У участников конфликта тесные, длительные и взаимозависимые отношения

У оппонентов есть время поработать над возникшей проблемой;

Участники конфликта осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны.

Оба участника хотят поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

Оппоненты способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решения проблемы.

При такой стратегии поведения в конфликтной ситуации каждая из сторон получает максимум выгоды при минимальных потерях, при этом сохраняя доверительные отношения».

Обсуждение: Что узнали нового? Что не понятно из лекции?

Упражнение «Я в конфликте». Цели: выразить свое видение самого себя в сложной ситуации; дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно буде нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции,

которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, де чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

Когда все авторы определены, участники обмениваются впечатлениями как от самого процесса рисования, так и от последующего обсуждения рисунков в группе. Что показалось наиболее сложным? Почему? что удалось осознать в процессе упражнения? Какие эмоции преобладали и почему?

Упражнение «Диспут». Цель: развитие умений и навыков активного слушания

Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т.д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, «да, именно это я и имел в виду»). Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, «Да, Вы меня поняли правильно» легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи,

когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников «диспута»

Упражнение «Конфликт: способы решения». Цель: изучить различные способы разрешения конфликтов.

Психолог: «Давайте поделимся собственным опытом выхода из конфликтных ситуаций. Я думаю, обсуждение поможет нам найти новые способы их решения».

Во время обсуждения записывайте варианты ответов на доске в виде списка. К примеру, это может выглядеть так: извиниться, если не прав; спокойно выслушивать претензии партнера; не переходить на критику; попробовать перевести тему разговора, поговорить о чем-то добром, веселом… «Какими бы разнообразными ни были стратегии поведения в конфликтной ситуации, непременным условием для ее конструктивного разрешения являются: умение понять своего противника, посмотреть на ситуацию его глазами; желание объективно разобраться в причинах конфликта; готовность сдерживать свои негативные чувства; готовность обоих найти выход из трудной ситуации. Необходимо делать акцент не на вопрос «Кто виноват?», а на вопрос «Что делать?» Не забывайте, что выйти из конфликтной ситуации часто помогает чувство юмора».

Мышечная релаксация. Цель: снятие мышечного напряжения, зажимы.

Начните с того, чтобы сосредоточиться на своем дыхании на несколько минут. Дышите медленно и спокойно, думайте о чем-нибудь приятном. После этого можно приступать к мышечным упражнениям, работая над различными группами мышц.

Руки. Максимально плотно и сильно сожмите руку. Вы должны почувствовать напряжение в кисти и предплечье. Расслабьте руку на выдохе, концентрируясь на возникающем чувстве облегчения. То же самое повторите для другой руки. Если вы правша, начинать стоит с правой руки, если левша – левой.

Шея. Откиньте голову назад, медленно поворачивайте ею из стороны в сторону, затем расслабьтесь. Притяните плечевые суставы высоко к ушам и в таком положении наклоняйте подбородок к груди.

Лицо. Поднимите брови как можно выше, широко откройте рот (как будто изображаете чувство сильного удивления). Плотно закройте глаза, нахмурьтесь и наморщите нос. Сильно сожмите челюсти и отведите уголки рта назад.

Грудь. Сделайте глубокий вдох и задержите дыхание на несколько секунд, затем расслабьтесь и вернитесь к нормальному дыханию.

Спина и живот. Напрягите мышцы брюшного пресса, сведите лопатки и выгните спину.

Ноги. Напрягите передние и задние мышцы бедра, держа колено в напряжённом

полусогнутом положении. Максимально потяните на себя ступню и разогните пальцы. Вытяните голеностопный сустав и сожмите пальцы ступни.

Заключительная часть.

Упражнение «На последок я скажу». Цель: возможность сказать, то, что не успели обсудить в ходе работы группы.

Инструкция: Закройте на минуту глаза и сядьте удобнее… Представьте себе, что вы возвращаетесь домой и по дороге вспоминаете группу… В голове у вас проносятся лица участников и пережитые ситуации, и внезапно вы осознаете, что по какой-то причине не сделали или не высказали чего-то… Вы жалеете об этом… Что же осталось не высказанным или не сделанным. (1 минуту участники сидят в молчании). Теперь откройте глаза… Сейчас у вас есть возможность выразить то, что вы не успели раньше.

Обсуждение занятия: что понравилось, а что нет?

Прощание с добрыми пожеланиями друг другу.

Занятие 4. Тема «Способы решения конфликтов».

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Космическая скорость». Цель: отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

Инструкция: «Передать в кругу в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева, мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого членакоманды1раз». Усложнение: сделать то же самое, но на время; «А быстрее можете?»; выполнить любым другим способом на время. Психолог предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания. На что следует обратить внимание: выработка командной стратегии; понимание идеи упражнения; понимание других участников; принятие решений; изменения в поведении; изменение на эмоциональном уровне и степени активного участия каждого. Вопросы ведущего должны быть нейтральными и оставлять свободу выбора, анализа и фантазии: Что вы чувствовали? Что изменилось в момент? Почему вы выбрали это решение?

Основная часть.

Упражнение «Говорю, что вижу». Цель проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях

других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок. Сидя в круге, вы наблюдаете за поведением других и по очереди говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: «Коля сидит, положив ногу на ногу», «Катя улыбается». Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участник. Ведущий обращает внимание на то, что одной из целей занятия является изучение возможностей целесообразного выбора стратегий поведения в конфликте на основе вероятностного прогнозирования. Существует как минимум три метода решения любого содержательного конфликта.

1.Силовое решение. Предмет конфликта присваивается путем силовых действий, волевого решения, применения власти. Этот способ может привести как к победе, так и к поражению, поэтому возможны два исхода.

2.Физическое разведение сторон. Стороны выводятся из конфликтного поля, столкновения не происходит по причине физической невозможности. В ряде случаев произвольный выход из конфликтного поля одной из сторон приводит к невозможности достижения цели другой стороной. В этом случае исход один – выигрыш не достается никому.

3. Поиск решения, устраивающего оппонентов. Здесь также возможны два исхода. Компромисс — доступ к предмету конфликта получают все участники, но не в полной мере: приходится делиться. Конструктивное решение – такое решение, которое обеспечит максимальную реализацию интересов обеими сторонами.

Таким образом, три способа поведения в конфликте могут привести к пяти различным исходам: победа, поражение, уход, компромисс и решение. Последовательное осуществление стратегий, направленных на достижение заранее намеченного исхода, называют стилем разрешения конфликта.

Умение слушать Цель: развитие навыков активного слушания

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин «очень скучного рассказа». Затем ведущий отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в

степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться, и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается. Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»).

Обсуждение: легко ли выполнили задание?

Ролевая игра «Преувеличение или полное изменение поведения». Цель: формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения. Участник сам выбирает нежелательное личное поведение или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами

Упражнение «Топтыжка». Цель: сформировать толерантное и конструктивное поведение в конфликтных ситуациях.

Психолог: «Это упражнение поможет вам научиться не обижаться и не держать зла на людей, нечаянно причинивших вам боль или создавших вам неудобства, дискомфорт. Бывают ситуации, когда случайно возникают объективные условия для возникновения конфликта. Например, уставший человек едет в переполненном троллейбусе. Троллейбус качнуло, и соседка, не удержав равновесие, наступает ему на ногу. В ответ звучит едкое несдержанное замечание и негативное оценочное суждение личности соседки. Далее возникает неприятный диалог и ссора. Согласитесь, что порой очень важно волевым усилием, тактичностью, толерантностью сдержать нахлынувшее на вас раздражение и желание действовать агрессивно. Улыбнитесь, пошутите, скажите теплые слова, и вы почувствуете, что ваше

раздражение улетучится. Давайте подготовимся к таким ситуациям. Выполним задание по кругу. Правой ногой будем символически наступать на левую ногу соседа. Можно снять обувь. Тот, кому наступили, попытается оправдать обидчика, называя ему по имени. Например, я наступаю на ногу Анне. Анна говорит: «Я прощаю тебя, Елена, потому что ты спешила на работу», а после она наступает на ногу Ирине. Ирина говорит: «Я не обижаюсь на тебя, Анна. В этом троллейбусе так тесно» и т. д. Главное: объяснения могут быть любыми, но не должны повторяться».

Обсуждение: легко ли спокойно реагировать в подобных ситуациях? Можно ли полученный в ходе упражнения опыт применить в реальных ситуациях?

Медитация. Цель: снятия психофизического напряжения участников.

Выберите точку фокуса. Она может быть внутренней – мнимая сцена, или внешней – пламя свечи. Следовательно, глаза могут быть открытыми или закрытыми. В начале очень сложно сконцентрироваться и избегать отвлекающих мыслей, поэтому точка фокусировки должна быть сильным смыслом, понятным и четким, чтоб в любой момент вы могли к ней вернуться. Точка фокуса обязательно должна быть чем-то успокаивающим для вас. Это может быть тропический пляж на закате дня, лесная поляна или фруктовый сад в деревне рядом с домом бабушки и дедушки, где вы бывали в детстве. Визуальную медитацию можно делать в тишине, а можно включить расслабляющую музыку или аудиозапись с подсказками к медитации. Старайтесь максимально задействовать все ваши чувства. Например, ваша точка фокуса – лес. Представьте, что вы идете по поляне, а холодная роса попадает вам на ноги, вы слышите пение многих птиц, чувствуете запах сосны, вдыхаете чистый воздух полной грудью. Картинка должна быть максимально живой. Медитируйте 15-20 минут.

Заключительная часть.

Упражнение «Мои цели». Цель: научить ставить цели и задачи для решения возникающих трудностей.

Оборудование: лист бумаги и ручка для каждого участника. У каждого из нас есть свои трудности, некоторые обстоятельства мы не можем изменить. Но многие проблемы могут быть решены, если мы сможем представить их в виде целей, которых мы хотим достичь.

Задания. Составьте список трудностей, которые вы хотели бы решить. Вопросы помогут вам это сделать:

Что я действительно хочу делать, чего хочу достичь?

Какие свои способности я хотел бы усовершенствовать?

Что занимает мои мысли?

На что я чаще всего жалуюсь?

Когда чувствую себя тревожно ил напряженно?

Что меня больше всего раздражает?

Что стало в последнее время меня раздражать?

Что мне надо изменить в себе?

На что у меня уходит слишком много времени?

Что мне очень сложно делать?

От чего я быстро устаю?

Как я мог бы лучше распределять свое время?

Теперь опишите трудность, которую вы хотели бы решить прежде всего. Сформулируйте цель, которую вы могли бы достичь. Что вам надо сделать для того, чтобы ваша проблема перестала существовать?

Обсуждение: легко ли справились?

Упражнение «Чемодан в дорогу». Каждому участнику предлагается собрать себе «чемодан» в долгую жизненную дорогу. В этот чемодан нужно сложить все то, что они узнали на тренинге, что им было интересно, чему научились.

Упражнение «Искорка» Все присутствующие берутся за руки. Психолог сжимает руку стоящему рядом. Это «пожатие» передается поочередно и по кругу всем, пока не вернется к тренеру. Можно сказать, что это искорка поддержки нашего круга.

Прощание с пожеланием удачи.

Занятие 5. Тема «Выход из конфликта».

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Приветствие» Цель — формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов, создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение. Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна на строиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу-Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов. По окончании упражнения ведущий

разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Основная часть.

Упражнение «Сказка». Цель: члены группы учатся взаимодействовать друг с другом и внимательно относиться к словам своих партнеров по общению, развивают фантазию; снятие напряжения, формируют умение находить конструктивные решения.

Группа садится в круг, и руководитель начинает рассказывать историю, например: Жил-был король, у которого была невеста, и любил он ее больше всех на свете... Жил-был замечательный музыкант, который как-то шел через лес и думало разных вещах. Когда больше не осталось ничего, о чем он мог бы подумать, он сказал себе: «Время течет очень долго в этом огромном лесу, я хотел бы найти себе хорошего попутчика...» Жила-была старая королева, которая была очень больна и думала про себя: «Я, наверное, скоро умру...» Жила-была одна девушка, которая целый день ничем друг и мне занималась, кроме как пряла и ткала... Жил-был могучий король, у которого было три сына, и любил он их больше жизни. Он думал: «Хорошо бы было, если бы мои сыновья отправились посмотреть мир...»

Психолог держит в руках небольшой мяч, после начала рассказа бросает мяч кому-нибудь из группы. Этот человек должен будет продолжить историю – можно произнести слово, а можно и несколько предложений. После этого он бросает мячик другому участнику. Никто из игроков не знает, когда наступит его очередь, и поэтому вынужден очень внимательно слушать то, что рассказывают другие. Постепенно в историю вводятся новые герои и новые сюжетные линии, но участников нужно предупредить, что придуманная ими сказка должна иметь хороший конец. Также участники предупреждаются, что рассказ каждого должен состоять не более чем из 3 – 4 предложений. В обсуждении обращается внимание на различия взглядов и мнений людей (проявляющиеся в изложении сюжета), умение участников принимать чужую точку зрения, находить конструктивное решение. Эти навыки необходимы для эффективного разрешения конфликтов.

Обсуждение: сложно ли было сочинять?

Упражнение «Нахал». Цель: изучить различные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Предложите ребятам разбиться на пары. Психолог: «Представьте: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то «влезает»! Часто в такой ситуации у нас не хватает слов, чтобы выразить возмущение и негодование. Какие слова выбрать, чтобы корректно сделать замечание такому нахалу? В каждой паре партнер слева – добросовестный человек, ждущий

своей очереди. «Нахал» заходит справа. Пожалуйста, отреагируйте экспромтом. После этого поменяйтесь местами».

Обсуждение: какой ответ, на ваш взгляд, оказался самым лучшим в данной ситуации.

Упражнение «Мое будущее». Цель: научить формировать постановку целей и обработка положительных навыков к себе и своему будущему.

Оборудование: карточки с началом предложений.

Участники по очереди берут карточки и без подготовки продолжают высказывание, которое содержится е ней. Примерное содержание карточек:

Чего мне по-настоящему хочется, так это ....

Меня волнует ...

Особенно мне не нравится, когда ...

Мне нравится говорить с человеком, который ...

Мне очень хочется забыть, что ...

Мне не всегда понятно, когда ...

С незнакомыми людьми я чувствую ....

Мне очень нравится о другом человеке ....

Мне трудно понять собеседника, если ...

После занятий я охотнее всего занимаюсь ....

В свободное время я больше всего интересуюсь ...

Мне нравятся такие люди, как (которые) ...

В жизни меня огорчает ...

Главным событием этого года было ...

В будущем я хотел бы от жизни ...

Мне трудно продолжать беседу, если ...

У меня есть недостатки, например, ...

Я очень беспокоюсь ...

Особенно меня раздражает ...

Обсуждение: как вам упражнение? Ваши впечатления? Все ли получилось?

Упражнение «Список людей». Цель: научить распознавать людей и свое отношение к ним.

Оборудование: лист бумаги и ручка для каждого участника. Задание. Вспомните людей, которые вас окружают. Распределите их по значимости. В одну группу запишите людей:

- с которыми вам хотелось бы общаться, дружить;

- которые могут подействовать на вас положительно;

- которые не влияют на вас существенно;

- отрицательно влияющих на вас.

Обсуждение: есть ли такие люди, которые много для вас значат, но не уделяют вам нужного внимания? Почему? Как вы ведете себя с ними?

Дыхательная техника. Цель: снятие физического и психического напряжения.

Примите удобное положение тела и начните дышать носом; закройте глаза и сконцентрируйтесь на том, как воздух проходит через нос; сделайте глубокий и медленный вдох и постарайтесь почувствовать легкий холодок от проникающего воздуха; на несколько секунд задержите дыхание; сделайте спокойный выдох и постарайтесь почувствовать, что выходящий воздух уже теплый; выполняйте эту последовательность действий в течение всей сессии релаксации; старайтесь не думать ни о чем постороннем и фокусируйтесь на процессе дыхания.

Заключительная часть.

Памятка «Правило десяти «НЕ»:

НЕ применяйте сарказм и иронию;

НЕ используйте слова и жесты – конфликтогены;

НЕ бойтесь извиняться и пересмотреть свою позицию, если не правы.

НЕ выдавайте собственный промах за ошибку оппонента;

НЕ скрывайте истинных интересов;

НЕ угрожайте и не унижайте других;

НЕ отвечайте агрессией на агрессию;

НЕ сводите личные счёты, пользуясь ситуацией; «Кто прошлое помянет…»

НЕ действуйте опрометчиво – обдумайте;

НЕ проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.

Упражнение «Последняя встреча» Цель: совершенствование коммуникативной культуры, стимулирование активности участников.

Занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть, вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это «здесь и теперь».

Общее обсуждение. Как вы себя чувствовали? Что вам понравилось? Чтовозмутило? Какие у вас возникли вопросы?

6 занятие. Тема «Избегание. Сотрудничество. Компромисс»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Сигнал». Цель: разминка, улучшение атмосферы в группе, позитивный настрой на занятие.

Участники стоят по кругу, достаточно близко и держатся сзади за руки. Кто-то, легко сжимая руку, посылает сигнал в виде последовательности быстрых или более длинных сжатий. Сигнал передается по кругу, пока не вернется к автору. В виде усложнения можно посылать несколько сигналов одновременно, в одну или в разные стороны движения.

Упражнение «Случай из жизни». Цель: разогрев, анализирование ситуаций.

Ведущий предлагает участникам вспомнить случай из жизни, когда им пришлось сделать что-то сложное, но они справились с эти, были горды и довольны собой. Для воспоминания участникам предлагается закрыть глаза на 3 мин. Затем предлагается нарисовать ситуацию и себя в ней, время заполнения задания – 20 мин. Далее участникам предлагается, по желанию, рассказать о своем случае.

Основная часть

Упражнения «Контроль эмоций». Цель: формировать умение контролировать свои эмоции, применяя способы.

3 способа:

1. Рисуйте на бумаге. Если эмоции одолели вас, можно нарисовать то, что первым придет вам в голову, позволить грифелю порвать бумагу, с силой заштриховать рисунок и в конечном итоге разорвать сам листок, скомкать его и выкинуть.

2. Попробуйте сосчитать до десяти, прежде чем поддадитесь нахлынувшему эмоциональному всплеску. Вы поймете, насколько незначителен на самом деле повод к вашей бурной реакции, уже на подходе к цифре «10».

3. Необычный способ. Во время спора попробуйте посчитать во рту свои зубы при помощи языка.

Обсуждение: почувствовали ли вы изменения? Какие ощущения?

Упражнение «Конфликта не будет». Цели: обучение приемам избегания конфликта, развитие навыков сотрудничества и эмпатии.

Многих конфликтов можно избежать, если вовремя остановиться. Так, например, в нашей культуре, для того, чтобы не доводить дело до конфликта, принято извиняться. Один человек берет на себя роль виноватого и просит прощения, а второй отвечает ему: «Ничего

страшного». Англичане поступают еще проще, они не выясняют, кто был виноват, – извиняются обе стороны. Например кто-то нечаянно задел кого-то и попросил извинения: «Iamsorry», он услышит в ответ «Iamsorry». Первое«Iamsorry», означает «Простите, что я вас задел», второе «Iamsorry», означает «Простите, что я встал на дороге в тот момент, когда вы проходили». Если же кто-то умышленно задевает другого, потому что у него плохое настроение, он снова услышит в ответ «Sorry»? что означает: «Извините, но конфликта не будет» или «Я очень сожалею, что у вас плохое настроение, но мне совсем не хочется ругаться с вами».

Ситуации:

- вас нечаянно толкнули;
- сотрудник, будучи в плохом настроении указывает на ваши недостатки;
- вы, будучи в плохом настроении нагрубили другу, а потом пожалели о случившемся
- вы опоздали на работу и вам сделал выговор начальник;
- вы нечаянно толкнули случайного прохожего на улице и т.д..

Обсуждение: участники рассказывают о своих чувствах и о том, как и в каких жизненных ситуациях можно использовать данный прием.

Упражнение «Ситуации». Цель: формирование адекватных реакций в различных ситуациях.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.

Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника.

Ролевая игра «Рассказ». Цель: закрепление полученного на тренинге опыта.

Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой

игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т. д.

Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

Заключительная часть.

Медитация: «Я – дышу, я – спокоен». Цель: релаксация и бережное отношение друг к другу.

Я предлагаю вам по очереди передать друг другу чашу, которая наполнена водой до краев. Когда вы берёте чашу, делаете вдох – «Я – дышу!». Передавая чашу – выдох: «Я – спокоен!». Главная задача – не пролить ни капли! Выскажите, пожалуйста, своё мнение о занятии.

Обсуждение: что нового Вы узнали сегодня о конфликтах? Что Вас заинтересовало больше всего?

Прощание.

7 занятие. Тема «Давай договоримся!»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Поддержка». Цель – упражнение способствует групповому сплочению.

Группы в общем составе, взявшись за плечи друг друга, опускается на пол. Начальная позиция меняется лицом или спиной в центр. Психолог обращается к группе: «Встаньте в круг спиной к центру, руки положите на плечи рядом стоящих. Все одновременно сядьте. Опираясь на пол и на партнеров, одновременно встаньте, не нарушив круга. Проделайте то же лицом в круг».

Общее обсуждение. как вы себя чувствовали? Что вам понравилось? Что возмутило? Какие у вас возникли вопросы?

Основная часть.

Упражнение «На мосту» Цель: формирование стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Необходимые материалы: мел/скотч/ веревки. Ход упражнения. Двое участников становятся на проведенной на полу линии друг к другу на расстоянии около 3-х метров. Ведущий: «Представьте себе, что Вы идете навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика Вы встретились и Вам надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за его пределами – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на

мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом. Прохождение 2-3х пар. Для каждой пары дается определенная установка поведения «на мосту»:1 пара – договориться, как пройти мост; 2 пара – бороться до последнего, не уступать дорогу другому участнику; 3 пара – один из участников избегает столкновения, уходит обратно, уступает дорогу другому.

Обсуждение: кто оказался в выигрыше при решении ситуации? Было ли решения ситуации эффективным? Какие эмоции испытывал каждый из участников ситуации?

Упражнение «Кулак». Цель: разрешение конфликтных ситуаций с точки зрения различных стратегий поведения.

Участники делятся на пары. Один из ребят сжимает правую руку в кулак. Задача второго – разжать кулак партнера любыми средствами (за исключением болевых воздействий). По истечении нескольких минут участники меняются ролями, независимо от того, достигнут ли результат. Практика показывает, что варианты поведения в этой ситуации очень разнообразны: от просьб, подкупов, шантажа до соревнования.

В ходе обсуждения формируются основные способы поведения в конфликте:

- соперничество (стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому);

- компромисс (для того, чтобы принять решение, которое устроит обе стороны, необходимо в чем-то уступить);

- избегание (как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей);

- приспособление (принесение в жертву собственных интересов ради другого);

- сотрудничество (участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон).

Обсуждение: получилось ли выполнить упражнение? Какую стратегию вы применили?

Упражнение «Скульптура». Цель: развитие навыков общения и сотрудничества.

Необходимые материалы: картон, газета.

Это упражнение учит сотрудничать, договариваться и доверять другим. Участники делятся на тройки. Психолог объясняет первое задание: нужно втроем уместиться на листе картона (формат А4), не задевая при этом пола. Также нельзя опираться на стул, стол или стену. Держаться можно только друг за друга. Всем тройкам дается 3 минуты, чтобы подумать, как лучше решить эту задачу. Во время обдумывания картон трогать нельзя. После этого участники пытаются встать на картон, найдя такую позу, в которой они смогут простоять 30

секунд. Психолог следит за тем, чтобы никто не касался ногами пола. После этого дети несколько минут обсуждают, понравилось ли им задание, что было трудным, что привело к успеху. Затем все снова возвращаются к своим листам. Задача остается той же, но теперь нужно подумать, как встать на лист таким образом, чтобы получилась скульптура. На подготовку дается 3 минуты

Упражнение «Мыльный пузырь». Цель: формирование навыков замены негативных мыслей на позитивные.

Участникам предлагается сесть поудобнее, закрыть глаза и представить, как мы готовим мыльный раствор для пузырей. «Берем красивую разноцветную трубочку, размешиваем ей раствор и начинаем выдувать замечательные мыльные пузыри они получаются очень разные разноцветные и большие. Вместе с воздухом из наших легких в них переходит вся наша злость и агрессия. Первый пузырь мы наполняем нашими обидами. Пузыри отрываются от трубочки и медленно улетают вдаль, мы следим за тем, как по мере удаления они становятся все меньше и меньше. Второй пузырь давайте наполним злостью. Пузырь злости медленно переливается на солнце и улетает ввысь. А третий давайте наполним завистью. Через пузыри видны разноцветные облака и лучи солнца. Вместе с этими пузырями наши обиды, злость, зависть покидают нас, дышать становится легко и свободно»

Обсуждение: как настроение? Сложно ли было?

Мышечная релаксация. Цель: снятие зажимов, мышечного напряжения.

- примите удобное положение тела (рекомендуется сесть) и сделайте несколько спокойных вдохов и выдохов;
- сожмите кулаки, а затем расслабьте их; растопырьте пальцы, а затем расслабьте их;
- напрягите бицепсы, а затем расслабьте их; напрягите трицепсы, а затем расслабьте их;
- отведите плечи назад, а затем расслабьте их; выдвиньте плечи вперед, а затем расслабьте их;
- поверните голову до упора вправо, а затем расслабьте шею; поверните голову до упора влево, а затем расслабьте шею; прижмите к груди подбородок, а затем расслабьте шею;
- как можно шире откройте рот, а затем расслабьте его; как можно сильнее сожмите губы, а затем расслабьте их;
- как можно дальше высуньте язык, а затем расслабьте его; втяните язык максимально в гортань, а затем расслабьте его; прижмите язык к небу, а затем расслабьте его; прижмите язык к дну ротовой полости, а затем расслабьте его;
- максимально широко раскройте глаза, а затем расслабьте их; со всей силы зажмурьтесь,

а затем расслабьте глаза и нос;

- сделайте глубокий вдох, а затем немного доберите воздуха; дышите нормально в течение 15 секунд; выдохните весь воздух из легких, а затем выдохните еще немного; дышите нормально в течение 15 секунд;
- осторожно прогнитесь в спине вперед, а затем расслабьте спину;
- максимально втяните живот, а затем расслабьте его; максимально надуйте живот или напрягите мышцы брюшного пресса, а затем расслабьте их;
- напрягите ягодичные мышцы и немного приподнимите таз, а затем расслабьте мышцы ягодиц;
- вытяните ноги вперед и поднимите на 15 см от пола, а затем опустите ноги и расслабьте их; сильно прижмите ноги к полу, а затем расслабьте их;
- поднимите вверх пальцы ног, а затем расслабьте их; поднимите вверх ступни, а затем расслабьте их.

Заключительная часть.

Упражнение «Я знаю о конфликте». Цель: актуализировать имеющиеся знания и навыки о понятии «конфликт».

Необходимые материалы: листы бумаги, фломастеры/карандаши. Участникам предлагается на листе бумаги нарисовать рисунок на тему «Мое представление о конфликте». После выполнения работы участникам предлагается по очереди рассказать, что он нарисовал.

Обсуждение впечатлениями и прощание.

8 занятие. Тема «Общение»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Сплочение». Цель: сплочение группы.

Все участники молча, глазами находят себе пару. Ведущий дает примерно 3 мин, затем произносит: «Рука!» Все участники должны мгновенно показать рукой на человека, который составляет с ним пару. Если оказывается, что несколько членов группы показывают на одного партнера, а у других нет пары или кто-то не может найти себе пару, упражнение повторяется.

Упражнение «Улыбнитесь как». Цель: позитивный настрой на занятие.

Психолог предлагает улыбнуться как: солнышко; кот на солнышке; вас похвалили на работе; вам помог ваш лучший друг; вы наконец-то помирились с тем, с кем ругались.

Улыбка передаёт нервные импульсы в эмоциональный центр мозга. Результат – чувство радости и расслабления.

Основная часть.

Упражнение «Качество» Цель: научить находить в себе те качества, которые не достаточно выражены.

Оборудование: мел, доска, лист бумаги, ручка для каждого участника.

Психолог «Представьте, что вы можете приобрести некоторые личностные качества: снисходительность, чувство юмора, решительность, ответственность, терпимость, доброжелательность, любознательность, уверенность, инициативность, активность, напористость, гибкость, осторожность, практичность, общительность, прямолинейность, дипломатичность, сдержанность, самостоятельность, независимость, открытость, скромность, тактичность, смелость, готовность идти на риск, своенравность, энергичность, обязательность, бескорыстие, покладистость, дружелюбие, уступчивость, безмятежность, беспокойство (эти качества выписываются на доске или заранее на большом листе бумаги). Сейчас вам предлагается выбрать те качества, которые, на ваш взгляд, необходимы в вашей жизни». Задание. Выберите несколько качеств, которые у вас недостаточно выражены и отмечены «0» в колонке А. Ответьте на вопросы: «Зачем это качество?», «В каких случаях оно может пригодиться?».

Обсуждение: получилось ли определить?

Упражнение «Пойми меня». Цель упражнения: развитие коммуникативных умений участников, отработка навыков бесконфликтного общения.

Для участия в упражнении группа разбивается по парам. Один из участников пары играет роль руководителя организации, второй – роль подчинённого. Каждому партнёру предлагается описание ситуации. После знакомства с ситуацией участникам предлагается вступить в диалог, в результате которого постараться прийти к компромиссу, единому решению ситуации. Время диалога ограничивается ведущим – 10 мин.

В результате работы участниками анализируются следующие моменты:

1. К какому варианту решения пришли руководитель и подчинённый?

2. Является ли конечное решение компромиссом для обеих сторон?

3. Почувствовали ли они настроение друг друга в ходе общения?

4. Определите, какую стратегию поведения выбрал каждый из партнеров в ходе беседы: сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание, приспособление.

5. Какие трудности испытывали участники при нахождении единого решения проблемы? Удалось ли их разрешить?

6. Какие методы разрешения конфликтных ситуаций были использованы в сложившейся

ситуации?

Упражнение «Рисунок». Цель: развитие навыков общения и сотрудничества.

Необходимые материалы: листы бумаги, фломастеры/карандаши.

Участникам предлагается объединится в пары взять лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя. Необходимо взять один карандаш вдвоем, и так, чтобы оба участника держали его, нарисовать рисунок на свободную тему. (Обсуждение: почему нарисовали именно это? Кто что нарисовал? Как вам рисовалось?) Выясняется, что участники ведут себя в этой ситуации по-разному. Почему это так? Оказывается, в тех ситуациях, в которых наши интересы не совпадают с интересами другого человека (а именно так возникает конфликт), можно вести себя совершенно по-разному, в зависимости от выбранного стиля поведения.

Обсуждение: сложно ли было выполнить задание?

Ролевая игра «Ярлыки». Цель: предоставить возможность участникам ощутить переживания, которые возникают во время общения, когда их заставляют действовать в соответствии со стереотипами.

Необходимые материалы: наборы разрезанных полосок по количеству участников группы, наборы «корон». На каждой «короне» написан один из приведенных примеров: «улыбайся мне», «будь нахмуренным», «корчи мне гримасы», «игнорируй меня», «разговаривай со мной так, словно мне 5 лет», «подбадривай меня», «говори, что я ничего не умею», «жалей меня».

Участникам предлагается объединится в группы по 5-7 человек. Каждому он надевает на голову «корону» таким образом, чтобы тот не видел, что на ней написано («короны» изготавливают из двух полосок белой бумаги, склеенных по краям). После этого каждой группе дается задание в течение 10 минут составить целую картинку, собрать пазл из разрезанных кусочков, придумать рассказ на предложенную тему. Обращаться во время работы к участнику своей группы необходимо так, как написано на его «короне». Через 10 минут все участники (не снимая «корон») отвечают на вопрос ведущего: «Понравилось ли Вам, когда с Вами общались таким образом»? После того, как все выскажутся, ведущий предлагает участникам снять «короны» и выйти из своих ролей

Обсуждение: легко ли выполнили упражнение? Ваши эмоции?

Упражнение «Варианты общения». Цель: развитие навыков общения и сотрудничества.

Участникам предлагается объединиться в пары. Далее ведущий дает следующие задания парам участников:

«Синхронный разговор». Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, "Книга, которую я прочел недавно". По сигналу разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«Спина к спине». Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«Активное слушание». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение: как Вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли Вам, что Вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало Вам чувствовать себя комфортно? Что помогает Вам в общении?

Упражнение «Особенности общения». Цель: формирование навыка общения и выслушивания.

Проводится по кругу. Предлагается группе из 5-6 человек совместно обсудить тему дискуссии. Все остальные члены группы наблюдают, как идет процесс обсуждения, фиксируют для себя характерные особенности общения. После выбора темы оценивается по 10-балльной шкале:

1.Удовлетворенность темой.

2.Удовлетворенность тем, как шло обсуждение, что ему помогало или мешало.

Группа обменивается своими наблюдениями. Во время дискуссии каждый участник должен выполнить индивидуальное задание, которое получает от ведущего. Окружающие не должны знать его содержание. В ходе дискуссии надо стремиться как можно точнее выполнить задание и в то же время стараться определить какое задание получили остальные. Через 15-20 мин ведущий дает знак закончить дискуссию, и все начинают обсуждать. Каждый вслух зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось.

Примерные задания для участников дискуссии:

1. Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 2-3 раз, каждую свою реплику начинать с той, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен спрашивать: «Правильно ли я тебя понял?» - и вносить необходимые поправки в свои слова.

2. Ты должен как минимум 2 раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3. Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4. Ты – яркий спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5. Тебе не дается никакого задания Веди себя во время дискуссии так, как обычно ведешь себя во время групповых обсуждений.

6. Ты должен со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

7. Ты должен как минимум 3 раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя.

8. Твое участие в разговоре должно быть направленно на то, чтобы помогать другим как можно полнее выражать свои мысли, а после выступления каждого участника делать небольшое резюме.

9. Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между ее членами.

10. Как минимум 3 раза постараешься вступить в разговор. Будешь слушать других, для того чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретными участниками дискуссии, т.е. всех должен оценить.

11. Ты – очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

12. Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует.

Обсуждение: получилось ли выслушивать других? Сложно ли было?

Заключительная часть.

Упражнение «Мысли». Цель: научиться анализировать свои мысли о будущем.

Оборудование: лист бумаги, ручка для каждого участника. Психолог: «Наши мысли о будущем разные. Мы полны надежд и опасений. Сосредоточьтесь сейчас на своих ожиданиях и представлениях о вашем будущем. Обратите внимание как на положительные, так и на отрицательные представления о нем. Составьте список предложений о будущей жизни. Записывайте все ваши мысли в любом порядке. У вас есть 10 минут».

Обсуждение: получилось ли анализировать? Что было трудным для вас?

Упражнение «Спасибо». Цель: упражнение способствует разрядке, созданию доброй атмосферы, создает позитивный эмоциональный настрой.

Необходимые материалы: мячик или игрушка.

Игра в круге. Кидаем кому-либо мячик и говорим спасибо за…

Прощание.

9 занятие. Тема «Чувства и эмоции при конфликте»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Монета». Цель: создание благоприятной психологической атмосферы.

Необходимые материалы: монета.

Ход упражнения. Игра в круге. По кругу передается монета, причем делается это только с помощью указательного пальца правой руки. При передаче говорятся теплые пожелания, комплименты.

Основная часть.

Упражнение «Рисуем обиды». Цель: выработка умения осознавать и рефлексировать свои чувства.

Необходимые материалы: листы бумаги, фломастеры/карандаши.

Участникам предлагается представить свою обиду, подумать, где она находится, постараться представить, как она выглядит. «Нарисуйте на листке бумаги свою обиду». (Обсуждение: чем похожи рисунки? Почему? Что делать с обидами? (Рвем листочки и выбрасываем.) Что вы чувствуете теперь? Как быть с нашими обидами в жизни? (Прощать.) Как относиться к обидчику? (Прощать.) «Умение выразить обиду очень важно для самого себя. Но нельзя мстить другим людям: это не решает проблему, а усугубляет ее. Можно написать обиды на листке бумаги и тоже разорвать его. А еще обиды можно мысленно отпускать на ветер или по воде и представлять, как они исчезают»

Мини-лекция «Кодекс поведения в конфликте». Цель: формирование знаний способов выхода из конфликтной ситуации.

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя есть оболочка

(аура), есть через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только

его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек». Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать мир и гармония, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.

Игра «Однажды в созвездии Лебедя». Цель: проанализировать основные стадии протекания конфликта, собственное поведение, мотивы, переживаемые эмоции в ситуации конфликта, в ситуации победы или поражения. Кроме этого, игра имеет потенциал испытания нравственных установок и способствует прорыву на более высокий уровень самосознания.

Группа делится на две подгруппы. Подгруппы размещаются в разных концах большой аудитории или в двух разных аудиториях так, чтобы участники не могли слышать друг друга. Инструкция: «В созвездии Лебедя имеются две разные цивилизации, конкурирующие друг с другом в поисках новых ресурсов. Это цивилизации гуситов и уткинов. Между ними существует договоренность: в случае открытия новой планеты, на которой нет разумных обитателей, все ее богатства достаются той цивилизации, чей звездолет первым сядет на этой планете. Однажды случилось так, что корабли-разведчики обеих цивилизаций независимо друг от друга обнаружили новую необитаемую планету и одновременно сели на нее, причем в непосредственной близости, практически на расстоянии прямой видимости. Недра планеты оказались насыщенными разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья, очень интересующими каждую цивилизацию. Обнаружив присутствие друг друга, и гуситы, и уткины укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность нейтронные орудия и ручные бластеры. Эта планета крайне необходима и той, и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос в том, кто начнет первым, то есть на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. Началось тягостное ожидание. Впрочем, еще остается возможность мирно договориться. Но между кораблями нет связи, и, чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск! Соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожат конкурентов». Далее команды, определившись, кто из них будет гуситами, а кто – уткинами, распределяют обязанности, которые они будут выполнять на звездолете. В командах распределяют роли капитана, первого, второго пилота, штурмана, программиста, разведчика, повара и др. (число «должностей» определяется в зависимости от количественного состава участников; «должности» участников в процессе игры не имеют

никакого значения, за исключением капитана корабля, и нужны только для включения в игровую ситуацию). Ведущий. «В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив десять ходов. В каждом ходе вы должны сделать выбор: либо выйти наружу, либо открыть огонь. Как отражается в баллах соотношение сделанных вами выборов, представлено в карточке. В зависимости от выбора команд складываются разные ситуации, оценка которых в баллах приведена в розданных карточках. За пять минут, отводимых на каждый ход, команды должны принять решение. В случае, если решение за это время не принято, команда штрафуется на три балла. Голосовать можно сколько угодно, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается одного балла. Решение команд я буду сообщать вам после каждого хода. А побеждает та команда, которая после десяти ходов наберет максимальное количество баллов». Психолог вручает каждой из команд две карточки: одна является справочной, помогающей участникам подсчитывать полученные баллы, а вторая нужна для записи результатов каждого хода. Баллы подсчитываются следующим образом: если обе команды начинают военные действия, они теряют по три балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются пяти баллов, а меткие стрелки по парламентерам приобретают пять баллов; если же представители обеих цивилизаций решат попытать удачу на пути переговоров, то те и другие получают по три балла. Ведущий имеет право удваивать баллы за отдельные ходы, что целесообразно делать перед четвертым и восьмым ходом. У участников игры часто возникает вопрос по поводу того, какая команда выигрывает, если идет накопление отрицательных баллов. В этом случае ведущий должен пояснить, что попадание в «минус» не может означать выигрыш. Отрицательные баллы означают не только потерю личного состава, но и повреждение звездолета. Во время обсуждения ведущий подходит к командам, внимательно наблюдает за ходом принятия решения и уточняет, все ли согласны со сделанным выбором, оглашает решения обеих команд после каждого хода. Если решения команд форсируют конфликт, ведущий может при объявлении решений рисовать мрачные пейзажи неизвестной планеты: кратер, усеянный останками гуситов и уткинов; два космических корабля, разбитых и дымящихся; последние, оставшиеся в живых, не способны покинуть планету и пр. Обсуждение игры проходит в общем кругу, где нужно дать возможность всем высказать свои чувства, не прибегая к взаимным обвинениям, перейти к конструктивному анализу. Если найдется хотя бы один человек, осознавший невыгодность обмана, недоверия к партнерам и увидевший путь конструктивного взаимодействия, основанного на доброжелательности и

доверии, то ведущий должен обязательно предоставить ему возможность высказаться.

Обсуждение завершается дискуссией о стадиях протекания конфликта на примере игры и о тех действиях, которые необходимы для поиска выхода из конфликтной ситуации (адекватное восприятие ситуации без эмоциональной оценки, готовность к общению и компромиссу, доверие к партнеру).

Релаксация. Цель: Снятие напряжения.

Медленно вдыхайте воздух через нос, а выдыхайте через рот. Вдох нужно делать на четыре счета, а выдох – на два. Необходимо сделать 10 повторений.

Выполняйте предыдущее упражнение, но концентрируйтесь не только на счете, а еще и старайтесь расслаблять мышцы грудной клетки и плечевого пояса. За счет того, что в дыхании задействуется диафрагма, оно станет более глубоким. Для одного подхода хватит 10 повторений.

Заключительная часть.

Упражнение «Картина будущего» Цель: анализ и планирование будущего.

1.Участникам предлагается представить будущее в виде жизненных целей. Связать эти цели в единую схему. Продумать промежуточные цели, через которые участник сможет достигнуть главные. Дать им названия. Нарисовать возможные пути из достижения. Определить качества характера, которые помогут достигнуть каждую, даже мелкую цель. Время работы – 20 мин.

2.Необходимо написать свои размышления, чувства, которые вызывает эта картинка будущего. Где находятся важные цели? Откуда участник будет черпать силы для того, чтобы достичь желаемого?

3. Предлагается сравнить картинку будущего с той, которую участники изображали на 4-м занятии. Произошли ли какие-нибудь изменения, с чем они связаны? На это отводится 15 мин.

Упражнение «Созвездие». Цель: способствовать эмоциональной разрядке, созданию доброй атмосферы, содействует развитию рефлексии.

Необходимые материалы: заранее подготовленные звездочки из цветной бумаги.

Ход упражнения. Заранее необходимо вырезать из цветной бумаги звездочки и написать на них черты характера или качества людей, например, самый отзывчивый, добрый, активный, спокойный, трудолюбивый, внимательный, шумный и т. д. Количество звездочек должно превышать количество членов участников. Звездочки раскладываются в центре круга. Участники по очереди берут звездочку и передают её тому человеку, которого они считают

самым отзывчивым, добрым и т. д., тому, у кого это качество наиболее выражено. В конце занятия у каждого в руках своя маленькая звездочка. Можно пожелать, чтобы эта звездочка из общего созвездия никогда не гасла, помогала им и освещала их путь.

Прощание.

10 занятие. Тема «Динамика конфликта»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение «Тройки» Цель: развитие навыка группового взаимодействия, произвольного удержания нескольких целей.

Оборудование: открытки с изображением любого несложного сюжета. Трое участников устраиваются внутри круга, запоминают изображение на открытке, но так, чтобы оно не было доступно другим участникам. Каждый по очереди старается передать содержание сюжета другим. Первый участник начинает свой рассказ, через некоторое время его останавливает ведущий и включает в рассказ следующего участника, а затем и третьего и т.д. по порядку и в разбивку. При каждом переключении участникам необходимо удерживать последовательность своих мыслей и рассказа. Затем участникам, оставшимся в кругу, показывают картинки, они должны узнать, какую картинку кто озвучивал.

«Добрые ладошки». Цель: упражнение способствует разрядке, созданию доброй атмосферы, создает позитивный эмоциональный настрой, учит правильному восприятию себя.

Необходимые материалы: листы бумаги, карандаши/фломастеры.

Ход упражнения. Каждый участник обводит свою руку на листе бумаги и на ладошке пишет свое имя. Затем передается свой лист соседу справа, а сами получаете рисунок от соседа слева. В одном из «пальчиков» полученного чужого рисунка Вы пишете какое-нибудь привлекательное, на Ваш взгляд, качество ее обладателя (например, «Ты очень добрый», «Ты весёлый», «Мне очень нравятся твои стихи» и т.д.). Другой человек делает запись на другом пальчике и т.д., пока лист не вернется к владельцу. Когда все надписи будут сделаны, автор получает рисунки и знакомится с «комплиментами»

Основная часть.

Ролевая игра Упражнение «Ток-шоу». Цель: дать возможность участникам группы проанализировать динамику конфликта, интерпретацию участниками конфликта причин и мотивов их поведения и испытываемых ими чувств.

Ток-шоу – активная учебная форма групповой работы; может проводиться в виде драматизации конфликта, в котором задаются противоречивая ситуация, характерные роли,

однако основное действие разворачивается спонтанно, исходя из личностных особенностей участников драматизации. Порядок проведения: ведущим или участниками группы определяется конфликтная ситуация, актуальная для целей группы, определяются основные действующие лица конфликта, выбираются участники – исполнители основных ролей. С каждым участником драматизации отдельно выбираются стратегия, мотивы поведения и зона разногласий с другими участниками. Кроме основных, определяются роли, оказывающие влияние на протекание конфликта (например: соседи, дальние родственники, друзья). Таким образом, вся группа принимает активное участие в драматизации. Группа организует пространство, напоминающее зрительный зал: сцена, на которой будут действовать герои, и места для зрителей. Руководитель группы играет роль ведущего ток-шоу, он имеет право вводить новых действующих лиц, останавливать действие, организовывать рефлексию участников драматизации на определенных этапах разыгрывания. Действующие лица организуют взаимодействие в соответствии с заданными ролями на сцене. На первом этапе в драматизации участвуют только основные действующие лица, по мере разворачивания действия руководитель может предоставлять слово другим участникам. Вариант ситуации, который зачитывается всей группе: В четырехкомнатной квартире проживают три семьи: в одной комнате -родители (мать и отец – старшее поколение), в другой – старший сын с женой и дочерью, в третьей – младший сын с женой. Первоначально старшее поколение дружно жило с семьей старшего сына, приняло беременную невестку (до этого она проживала в другом городе), дедушка с бабушкой помогали растить внучку. Семья старшего сына по инициативе его жены подала заявление в суд на раздел квартиры, претендуя при этом на две комнаты. Родители согласились разделить лицевой счет и выделить одну комнату площадью 10 кв. м. Конфликт затянулся, заявления переходят из одной инстанции в другую. Эта ситуация остро переживается ее участниками. Семья старшего сына запретила внучке общаться с бабушкой и дедушкой. Отец пережил инсульт и получил инвалидность. Братья не общаются. Дополнительная информация для жены старшего сына (зачитывается только исполнительнице роли): она обижается на свекровь, которая постоянно ее контролировала в ведении домашнего хозяйства и в воспитании дочери, и не скрывает своей обиды, считает, что родители мужа настраивают его против нее, разрушают семью. Выделение одной комнаты не дает возможности разменять квартиру. Дополнительная информация для младшего сына: при разделе квартиры у него не остается возможности получить собственное жилье. Разыгрывание ситуации начинается с диалога свекрови и невестки, постепенно вводятся остальные действующие лица. Задача ведущего – стимулировать поиск выхода из конфликтной ситуации

организуя переговоры, не затрагивая юридическую сторону вопроса. В ходе ток-шоу целесообразно предлагать высказывать мнения участникам группы, исполняющим роли соседей, друзей, сослуживцев участников конфликта, представляющим разные точки зрения. После завершения драматизации проводится деролинг (снятие ролей) участников.

В обсуждении анализируются ложные мотивы и представления каждого участника, испытываемые ими чувства, их влияние на динамику конфликта. Важно прийти к выводу, что конфликты часто содержат небольшое ядро подлинно несовместимых целей, окруженных толстой мантией искаженного восприятия мотивов и целей противника.

Упражнение «Настойчивость – сопротивление». Цель: дать возможность участникам группы проанализировать эмоции и чувства, возникающие на разных этапах протекания конфликта. Группа разбивается на пары, в каждой паре определяются роли: настаивающий и сопротивляющийся. Настаивающий выдвигает требование (например, прийти домой в 10 часов), сопротивляющийся выдвигает причину, по которой он не может выполнить это требование. Настаивающий должен приводить различные убедительные доводы, сопротивляющийся приводит свои доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение будет закончено, если настаивающий или сопротивляющийся скажет «ты меня убедил», а не «утомил». Далее в парах меняются ролями, и настаивающий придумывает новую ситуацию. В обсуждении необходимо проанализировать физические реакции, эмоции и чувства, сопровождающие конфликт. Обсуждаются возможные действия, предпринимаемые конфликтантами для того, чтобы овладеть своим состоянием.

Ролевая игра «Основные стадии протекания конфликта». Цель: проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу.

Равное число участников тренинга образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах мелкие диалоги – ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод. Ситуации для разыгрывания: · Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем – роль безбилетных пассажиров; · Внутренний круг – продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний – покупатели.; · Внешний круг – начальник, «застукавший» опоздавшего подчиненного, а внутренний – подчиненный; · Внутренний круг – жилец. Которого залил сосед сверху, внешний круг – сосед сверху.

В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, приживаемые эмоции.

Заключительная часть.

Дыхательная гимнастика. Цель: снятие напряжения.

Первая группа упражнений характеризуется углублённым вдохом и выдохом. Достигается это путём рационального сочетания грудного и брюшного дыхания. Например, выполнение общеразвивающих упражнений в среднем темпе. Вторая группа упражнений характеризуется определённым ритмом – стабильным (например, «ритмичное дыхание»), замедленным («дыхание с паузами») или ускоренным (например, в беге). Третья группа упражнений отличается повышенной интенсивностью вдоха, а выдох совершается толчком. Это достигается за счёт вовлечения в дыхательный акт некоторых дополнительных групп мышц, например, при проговаривании слов «Ух!», «Ах!», «Ох!» и т.п. Четвёртая группа упражнений основана на изменении просвета воздухоносных путей – например, дыхание через одну ноздрю.

Упражнение «Коробка переживаний». Цель: снятие психологического напряжения, развитие умения осознавать и формулировать свои проблемы.

Необходимые материалы: листы бумаги, ручки, коробка.

Психолог показывает небольшую коробку и говорит: «В эту коробку мы соберём сегодня все неприятности, разочарования, обиды и огорчения. Если Вам что-то мешает, Вы можете прошептать это прямо в коробку. Я пущу её по кругу. Потом я её заклею и унесу, а вместе с ней пусть исчезнут и Ваши переживания». Коробка передаётся по кругу

Прощание с положительными пожеланиями.

11 занятие. Тема «Выбор стратегий в конфликте»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение правда или ложь Цель: Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.

Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.:

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна – нет.

2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что – нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и

внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

Вывод: В жизни много конфликтных ситуаций и выходов из их тоже много, но, чтобы оставаться добрым, вежливым, воспитанным человеком нужно использовать эффективные методы – без драк и оскорблений

Основная часть.

Упражнение «Синонимический ряд». Цель: овладение понятием «конфликт».

Оборудование и материалы: 4 листа ватмана (А- 2), 4 малых набора маркеров или фломастеров (достаточно 3 – 4 цвета).

Группа делится на 4 команды. Каждой из них тренер выдает по одному листу, на котором крупными печатными буквами по вертикали написано слово «Конфликт». Члены команд должны составить к каждой букве список слов, так или иначе отражающих суть конфликта.

Например:

К – козни, клеветать, карать, колкости;

О – обманывать, озлобленность, остракизм, охаять;

Н – неверие, навет, наглость, ненависть, нелепость,

Ф – фразерство, фарс, фальшь, фыркать;

Л – лицемерить, лгать, лесть, лукавство, лихо;

И – инцидент, игнорировать, изворачиваться, издеваться;

К – критиканство, казнить, корить;

Т – тупость, твердолобость, терзать, трепать, толкать, тыкать.

Каждая команда должна предложить максимум версий. Время на выполнение задания каждой группе ограничено тремя минутами. Группы зачитывают свои списки и дают пояснения. В завершении обсуждение: сложно ли было составить слова?

Упражнение «Техника вежливого отказа». Цель: умение вежливого отказа и сохранения самоконтроля.

Предположим, к вам пришел рекламный агент с целью вынудить вас что-нибудь купить или еще с каким-то подобным навязчивым намерением. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Выгнать – не удобно... А время идет... Рекламный агент специально обучен, действует расчетливо, используя все ваши слабые стороны. Нужно как-то решить эту проблему.

У вас три цели:

1. Не потерять время.

2. Не выйти из себя.

3. Не поддаться на уговоры.

Обсуждение: все ли получилось?

Упражнение «Конфликт невербально». Цель: проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Группа разбивается на 4 полгруппы. Каждой подгруппе отдельно дается задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить её невербально в ситуациях, когда: 1. в конфликте участвуют равные по статусу люди и конфликт в динамике имеет все стадии; 2. в конфликте участвуют неравные по статусу (родитель-ребенок, начальник-подчиненный) и конфликт в динамике имеет все стадии; 3) конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах); 4) конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии. Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта.

В обсуждении необходимо проанализировать, каким образом конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта

Ролевая игра «Начальник – секретарь» Цель: проанализировать степень эффективности различных стилей поведения в конфликтной ситуации. Участники группы делятся на 3 подгруппы: первая подгруппа (5-7 человек) готовится к исполнению роли начальников, вторая (5-7 человек) – машинисток, третья – наблюдатели (3-4 человека). Участники, исполняющие роли начальников, выходят за дверь. Их задача – дать очередное задание секретарю и выразить свое недовольство качеством ее работы (много ошибок, опечаток, работа сдается не в срок). В аудиторию «начальники» входят по одному. Участники, исполняющие роли секретарей, также меняются в каждой сцене. При этом каждый «секретарь» наполняет роль специфическим содержанием: усталая и болезненная; капризная и молодая дама, заигрывающая с начальником; одинокая и замкнутая; интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

В обсуждении следует проанализировать, поведение какого из участников было наиболее эффективным и за счет какого стиля.

Заключительная часть.

Упражнение «У меня впереди». Цель: формирование умения планировать будущее.

Оборудование: лист бумаги, ручка. Представление своего будущего в виде схемы

позволит участникам более четко осознать свои цели. Выражение целей в виде пунктов и путей их достижения поможет участникам создать наглядную картину своего будущего. После составления такого плана, каждый сможет соотнести цели между собой и понять, насколько они сочетаются друг с другом, какие препятствия находятся на пути к ним, что новое открывается... Ведущий предлагает начертить план-схему своего будущего: «Ваши цели обозначьте как пункты назначения, которые вы хотите достигнуть, продумайте, через какие большие и маленькие цели вы будете двигаться к ним. Придумайте и напишите названия для «пунктов-целей», к которым вы будете стремиться в своей личной и профессиональной жизни. Нарисуйте пути, по которым вы будете идти, дайте им название. что вам предстоит преодолеть, какие трудности могут возникнуть у вас на пути? На какую помощь Вы будете рассчитывать? А теперь посмотрите на ваш план, какие мысли возникают, запишите их, где находятся главные пункты, далеко или близко?»

Упражнение «АХ-ХА» Цель: снятие эмоционального напряжения.

Участники группы делятся на пары; в каждой паре партнеры становятся друг напротив друга. Один делает энергичный шаг вперед и одновременно выставляет перед грудью согнутую в локте руку, произнося при этом громкое «ХА!». В звук надо вложить всю свою силу и мощь, сохраняя при этом спокойствие. Партнер, стоящий напротив, демонстрирует движение пассивного начала, делает шаг назад, разводя руки в сторону, произнося при этом громкое «АХ!». Так несколько раз, меняясь ролями. В обсуждении следует проанализировать физические и эмоциональные реакции, испытываемые в разных ролях.

Прослушивание спокойной музыки. Прощание.

12 занятие. Тема «Конструктивное решение конфликтов»

Продолжительность – 90 мин.

Организационный момент. Приветствие, повторение правил на занятии.

Упражнение Реаниматор». Цель: положительный эмоциональный настрой на занятие.

Участникам предлагается разделиться на пары. Игроки распределяют между собой роли «замороженного» и «реаниматора». По сигналу «замороженный» застывает в неподвижности. Задача «реаниматора» - в течение 1-й минуты вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. «Реаниматору» запрещено прикасаться к «замороженному» или обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, - это взгляд, мимика, жесты, пантомимика. Признаками успешной работы «реаниматора» можно считать непроизвольные реплики «замороженного», его смех, улыбку и другие эмоциональные проявления.

Упражнение «Паутинка добра». Цель: Создание атмосферы принятия и понимания, развитие эмпатии, умениянозитивно относиться друг к другу.

Каждый член группы должен поздороваться с каждым, продолжив начало фраз «Мне нравится в тебе…», «Мне нравится, что ты...» добавив к ним свое содержание. Тем самым возникает «паутинка» позитивных диалогов.

Основная часть.

Игра «Выигрыш». Цель: продемонстрировать возможности различного разрешения одной и той же ситуации.

Группа делится на подгруппы по 4-5 человек. Зачитывается следующая ситуация: На собранные студенческой группой деньги был куплен один лотерейный билет, по которому, как оказалось, выигрыш составил 1 миллион рублей. Студент из группы, у которого находился билет, попытался промолчать о выигрыше и сейчас не спешит вернуть'выигрышный билет. Что делать с выигрышем и этим студентом? На обсуждение дается ограниченное количество времени, по истечении которого подгруппы предлагают свои варианты решения.

Ситуативная игра «И тут вы ему говорите» Цель: дать возможность участникам группы почувствовать себя в разных коммуникативных техниках, найти поведенческие ходы, которые делают каждую технику успешной и субъективно привлекательной (владение всеми тремя позициями – важный залог гибкого, конструктивного поведения в общении).

Группа делится на тройки. В каждой тройке участники получают роли игрока, подыгрывающего и наблюдателя. Инструкция игроку. Ситуация, которую я вам опишу, предполагает диалог с другим персонажем. Его роль будет исполнять подыгрывающий. Предложенную ситуацию вы разыграете с ним три раза. Сначала вы будете вести свою партию с позиции «сверху» - давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы. Как бы ни вел себя ваш партнер, постарайтесь все время лидировать, быть «над ним». Через 3-4 минуты остановите диалог, немного помолчите и начинайте игру с позиции «снизу» - заигрывайте, просите, чувствуйте себя слабым и зависимым, уступайте, входите в положение другого человека, и так 3-4 минуты, а затем после небольшой паузы побудьте в позиции «на равных». Найдите верный тон, нужную позу, доброжелательные и уверенные слова. Инструкция подыгрывающему. В отличие от игрока вы не имеете ограничений в поведении. Расслабьтесь, максимально включитесь в ситуацию, настройтесь на партнера, а после этого реагируйте на его слова так, как вам хочется. Если он вас разозлил – злитесь, обидел – обижайтесь, если его реакции растрогали вас – уступите своим добрым порывам. Будьте максимально искренни. Желательно фиксировать, какие именно слова, жесты партнера

создали тот или иной ваш настрой, почему поменялось отношение к партнеру. Инструкция наблюдателю. Ваша задача – фиксировать развитие диалога, особенности поведения, развитие сюжета, а также следить, чтобы партнеры выполнили свои инструкции. Если вы считаете, что игрок не выполняет свою задачу, уходит в другую социальную роль, вы имеете право остановить игру. После проведения первого цикла меняются роли. Для обсуждения даются следующие ситуации. Ваш коллега попросил у вас на несколько дней «посмотреть» ценные рабочие материалы. Вернул только через неделю в неприглядном, местами нечитабельном виде. И тут вы ему говорите... Вы – страстный любитель тюльпанов, выращиваете у себя на участке редкие сорта, приобретаете луковицы за очень приличные деньги. У соседки, с которой у вас нормальные отношения, есть собака – спаниель. Однажды вы выходите и видите, что клумба с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами. И тут вы соседке говорите... Вы купили на рынке понравившуюся вам блузку, придя домой и примерив ее, вы обнаружили, что она не гармонирует ни с одной вещью в вашем гардеробе, да и внутренняя обработка вам показалась некачественной. Вы возвратились на рынок с намерением сдать блузку и говорите продавцу...

Упражнение «Снежинка» Цель: работа со стереотипами, развитие умения принимать чужие точки зрения.

Участникам группы раздаются одинаковые листы бумаги. Ведущий просит выполнить молча следующие действия с листом бумаги, не глядя, как такую же операцию проделывают другие: 1. сложите лист вдвое, оторвите правый верхний угол; 2. снова сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол; 3. сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол; 4. сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол; 5. разверните. При демонстрации остатков листов бумаги участники группы увидят разнообразные варианты «снежинки».

В обсуждении у участников группы целесообразно спросить: «Можно ли сказать, что у кого-то бумага оторвана неправильно? Бывает ли так, что мы оцениваем человека в зависимости от того, делает он так же, как мы, либо поступает не так, как мы, смотрит на мир не так, как мы?».

Упражнение «Я – посредник». Цель: выработка навыков посредничества в разрешении конфликтных ситуаций.

Для проведения данного упражнения необходимо подготовить помещение для ведения переговоров. В упражнении участвуют представители конфликтующих сторон и посредник. Посредник выбирается из числа участников группы. Теоретическая информация. Процесс медиации должен соответствовать ряду принципов. Первый принцип медиации – добровольность

участия конфликтующих сторон. При этом сам процесс переговоров полностью принадлежит сторонам. И ответственность за результаты - соглашение, которое принимают стороны, - также полностью принадлежит им. Задача посредника - организовать процесс переговоров таким образом, чтобы стороны действовали эффективно в достижении своих интересов, нарушенных в результате возникшего конфликта. Второй важный принцип медиации - конфиденциальность. Третий принцип медиации - нейтральность, беспристрастность посредника. Только при условии выполнения этих принципов может происходить процесс медиации, который включает в себя несколько этапов: 1. знакомство участников с посредником и сообщение посредника о своей компетентности; 2. сообщение участникам принципов переговоров; 3. предоставление по очереди участникам возможности высказаться по поводу своего видения конфликта; 4. предложение сторонам обсудить услышанное и выразить чувства, которые у них при этом возникают; главная задача на этом этапе - достижение совместно принимаемой сторонами формулировки проблем; 5. выработка и обсуждение сторонами предложений (посредник обобщает наиболее конструктивные предложения); 6. подготовка соглашения и обсуждение мер, которые могут быть предприняты в случае нарушения соглашения. Профессионализм посредника предполагает следующие умения: • быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»; • выказывать доверие и заботу; • быть ответственным, нейтральным, демонстрировать уважение, не вовлекать других и самому не вовлекаться в конфликт, не руководствоваться эмоциями, не давать советов, не навязывать свои идеи для поиска решения, не действовать свысока; • посредник при работе слушает, повторяет услышанное, не перебивает, проясняет спорные моменты, стимулирует участников к расширению информации, предлагает варианты решений, достигает соглашения, не ищет правого, а ищет эффективное решение.

Обсуждение.

Дыхательное упражнение. Цель: снятие напряжения.

Упражнения с постепенным увеличением продолжительности выдоха и вдоха. Выполняется в различных И.П. – стоя, сидя, лёжа. вдох – 2 счёта, выдох – 2 счёта, вдох – 2 счёта, выдох – 3 счёта, вдох – 3 счёта, выдох – 4 счёта и т.д.

Заключительная часть.

Упражнение «Анализ». Цель: анализ итогов занятий.

Задание. Напишите о важных моментах своей работы в группе. Ответьте на вопросы: «Что дало мне участие в данных занятиях?» «В чем они мне помогли?» «Что во мне изменилось?» «Что еще хотелось бы изменить?»

Окончание приложения 5

Напишите пожелание о себе для достижения важных жизненных целей.

Передача положительных эмоций. Обсуждение всего тренинга в целом. Что понравилось? Что запомнилось? Что будете применять? Полезно ли оказалось для вас? Ваше мнение.

Прощание с пожеланием друг другу хорошего.

Приложение 6

Табл. 1, п. 6

Повторные результаты респондентов по методике К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»

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

Окончание приложения 6

Окончание табл. 1, п. 6

1	2	3	4	5	6
26	8	10	12	6	5
27	4	10	8	5	5
28	10	10	6	6	5
29	10	12	10	6	6
30	10	8	8	10	3
31	7	9	8	5	2
32	5	9	8	10	3
33	10	12	5	5	5
34	7	9	12	8	4
35	10	12	6	8	5
36	8	10	6	10	5
Ср. балл	6,61	8,72	8,63	7,83	5.81

Приложение 7

Табл. 1, п. 7

Повторные результаты респондентов по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» (В. И. Моросанова)

№ респондента	Планирование	Моделирование	Программирование	Оценивание результатов	Гибкость	Самостоятельность	Общий уровень саморегуляции
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	4	4	4	6	9	7	34
2.	5	5	3	3	8	6	30
3.	6	5	5	5	7	7	35
4.	7	6	3	3	8	6	33
5.	5	5	2	2	8	5	27
6.	5	5	6	5	9	7	37
7.	4	5	3	5	9	7	33
8.	2	4	2	7	9	7	31
9.	6	5	4	7	2	7	31
10.	4	6	5	5	8	5	33
11.	6	7	2	7	3	6	30
12.	2	5	3	5	9	7	31
13.	5	6	4	7	8	5	35
14.	5	4	5	7	8	7	36
15.	4	5	4	5	9	7	34
16.	7	5	3	5	9	7	36
17.	7	6	5	8	8	7	41
18.	8	7	5	5	5	7	37
19.	8	8	5	5	5	8	39
20.	7	2	3	5	5	7	29

Окончание приложения 7

Окончание табл. 1, п. 7

1	2	3	4	5	6	7	8
21.	7	9	2	8	5	8	39
22.	7	2	4	8	2	7	30
23.	8	9	4	8	6	8	43
24.	8	8	6	7	2	7	38
25.	9	9	4	7	4	8	41
26.	9	2	5	8	3	7	34
27.	8	9	6	7	5	8	43
28.	8	1	5	7	5	8	34
29.	8	9	4	8	7	7	43
30.	7	9	4	5	4	7	36
31.	7	8	5	6	5	7	38
32.	7	7	5	6	8	8	41
33.	8	9	5	5	5	7	39
34.	9	9	5	5	5	7	40
35.	8	8	4	5	5	7	37
36.	8	7	5	4	4	7	35

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Юридическая психология
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
студентки Бариновой Виктории Павловны группы У 259 ЮП
(Ф.И.О. полностью)
на тему «Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН».
(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 64 страницах, содержит приложения на 16 страницах.

1. ***Актуальность и значимость темы***: работа является актуальной, так как в последнее время конфликтная проблематика стала составной частью программ повышения квалификации для сотрудников организаций исполнения наказания в исправительных колониях. Однако большинство исследований посвящены исследованиям межличностных отношений, возникающим по поводу общения, не затрагивая при этом характеристик той деятельности, в которой, собственно, и возникают конфликты. Любой человек, профессионально выполняющий свою деятельность, связанную с взаимодействием с другими людьми, всегда является непременным участником особого конфликтного процесса. В какую сторону будет направлен этот процесс, к каким результатам он приведет, будет зависеть от того, насколько человек оснащен способами работы с конфликтом, т.е. его конфликтной компетентности и осознания своих стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

2. ***Логическая последовательность***: материал в выпускной квалификационной работе изложен с соблюдением внутренней логики, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь.

3. ***Аргументированность и конкретность выводов и предложений:*** выводы в работе четкие, конкретные, аргументированные. Предложены методические рекомендации для сотрудников ГУФСИН, действующих в области разрешения конфликтов и ведения допросов и опросов, когда в ходе тренинга сотрудники ГУФСИН получают позитивный опыт самостоятельного анализа конфликтных ситуаций в рабочих условиях.

4. ***Полнота проработки литературных источников***: автор выпускной квалификационной работы показал высокий уровень владения анализом теоретических положений психологических теорий по выбранной теме исследования, продемонстрировал способность формулировать собственную точку зрения на основе анализа исследовательских работ в области конфликтологии.

5. ***Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков:*** работа соответствует предъявляемым требованиям к

оформлению выпускных квалификационных работ. Иллюстрационный материал представлен в достаточном объеме корректно.

6. ***Положительные стороны работы***: автором был разработан тренинг, направленный на осознание стратегий конфликтного поведения сотрудников, работающих в ГУФСИН. Работа имеет практическую значимость в системе ГУФСИН. При обсуждении производственных конфликтных ситуаций в одной стороны тренинг учитывает опыт участия сотрудников в организации, с другой стороны организует опыт рефлексии жизни производственного коллектива, конфликты которого являются предметом осознания на тренинге.

7. ***Недостатки работы:*** Выпускная квалификационная работа имеет ряд недостатков: не достаточно описаны результаты исследования, подтверждающие гипотезу о том, что неэффективные стратегии конфликтного поведения связаны с низкими показателями общей саморегуляции сотрудников ГУФСИН, с показателями планирования и оценкой результатов деятельности. Однако это не снижает потенциал выпускной квалификационной работы в целом.

8. ***Оценка сформированности компетенций*** ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: данные компетенции сформированы полностью, что отражено в ходе проведении эмпирического исследования, аналитики теоретических текстов по проблематике в области конфликтологии, изложении выводов исследования и оформлении результатов, проектировании и проведении тренинга и разработке методических рекомендаций для сотрудников ГУФСИН, а также в оформлении текста первой и второй главы выпускной квалификационной работы.

9. ***Какие предложения целесообразно внедрить в практику:*** на основе полученных данных исследования целесообразно ввести в систему повышения квалификации ГУФСИН программы тренинговых занятий, направленных на профилактику конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН.

10. ***Выпускная квалификационная работа*** соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор заслуживает присвоения квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы: Титова Ольга Ивановна, кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Сибирского юридического института МВД России

«10» 02 2023 г.

(подпись рецензента)

Подпись Титовой О.И. заверяю
Начальник отдела кадров
СибЮИ МВД России
И.Г. Лебедева

С рецензией ознакомлена Баринова В.П.
10.02.2023г

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы – Юридическая психология

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу
Студентки Бариновой Виктории Павловны группы у259-юп
на тему «Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН»

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 64 страницах, содержит 7 приложений на 62 страницах.

1. *Актуальность и значимость темы* связана с необходимостью повышения профессиональной компетентности сотрудников ГУФСИН в связи с повышением значимости социального контекста профессиональной деятельности для ее успешного осуществления; с усилением профилактической «составляющей» в деятельности ГУФСИН; с социально-организационными изменениями в деятельности ГУФСИН. Сотрудники должны быть готовы не только к выполнению профессиональных задач в условиях конфликтогенной среды, но и их преобразованию с целью предупреждения негативных конфликтов. Решающее значение приобретает в этой связи повышение конфликтной компетентности сотрудников. Конфликтная компетентность определяется как способность и готовность субъекта преодолевать возникающие трудности оптимальным способом, противостоять деструктивному влиянию конфликтных ситуаций и умению конструктивно их разрешать.

2. *Логическая последовательность* выпускной квалификационной работы содержит достаточно полный, хорошо систематизированный теоретический обзор психологических исследований конфликтной компетентности. Для подтверждения достоверности полученных результатов использованы методы математической статистики, результаты наглядно представлены с помощью таблиц и диаграмм, результаты исследования грамотно проинтерпретированы грамотно проинтерпретированы, выводы достаточны и убедительны.

3. *Аргументированность и конкретность выводов и предложений*: в выпускной работе представлены выводы по методике К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» и по опроснику «Стиль саморегуляции поведения – ССП» В. И. Моросановой до и после формирующего тренинга формирования навыков саморегуляции поведения и развитию конфликтной компетентности сотрудников ГУФСИН.

4. *Полнота проработки литературных источников* проявилась в ходе выполнения теоретической главы выпускной квалификационной работы. Баринова В,П. показала достаточные навыки анализа научных источников по проблеме исследования, умение делать выводы, проводить количественный и качественный

анализ полученных результатов и выводов из литературных источников по научной проблеме исследования. Баринова В.П. выделила подходы к рассмотрению конфликтной компетентности в психологических подходах и научных школах.

5. *Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков*. Материал изложен в работе достаточно четко и ясно, данные отражены в таблицах и в приложениях

6. *Положительные стороны работы*: к несомненным достоинствам работы следует отнести тщательную количественную обработку полученных эмпирических данных, использование методов математической статистики (корреляционные связи), грамотные корректные выводы эмпирического исследования.

7. *Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы* высокий, так как Баринова В.П проявила инициативность и творческий подход в работе над исследованием. В ходе исследования студентка Баринова В.П. проявила самостоятельность и настойчивость в ходе нахождения необходимой информации, анализа и сравнения научных текстов, в постановке исследовательской проблемы и подбора адекватных методов для ее решения, использовании методов математической статистики.

8. *Недостатки работы*: несколько снижают потенциал исследовательской работы вопросы практического значения - не уделяется внимание в выпускной квалификационной работе вопросам внедрения и использование данных полученных в исследовании в организации ГУФСИН.

9. *Оценка сформированности компетенций* ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: студентка продемонстрировала сформированные навыки в аналитической работе с научными статьями и литературными источниками по проблеме, сформированные умения разрабатывать методические рекомендации для сотрудников психологических служб ГУФСИН, а также навыки проведения исследования и тренинга по развитию конфликтной компетентности и саморегуляции поведения сотрудников.

10. *Выпускная квалификационная работа* соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки «отлично».

Руководитель выпускной квалификационной работы:

Александрова Оксана Викторовна, кандидат психологических наук, доцент

«10» 02 2023 г. _____

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена Баринова В.П. 10.02.2023г.

DISCOVERY
znanium.com

Интеллектуальный поиск и анализ научных публикаций ИНФРА-М

Обработан файл:**Баринова В.П. ВКР Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН.pdf.**

Год публикации: 2023.

Оценка оригинальности документа - 57.91%

15.02.2023г. Баринова В.П.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Борисова Виктория Павловна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы у 259юп факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«15» 02 2023 г.

(подпись)

Предприятие
ФКУ Колония-поселение №48 ГУФСИН России
по Красноярскому краю, п. Курдояки
Юридический адрес:
663840, Красноярский край, Нижнеингашский
район, поселок Курдояки, Лесная ул., д. 1
Телефон (ы):8 (391) 249-08-72
e-mail: kanz-kp48@24.fsin.su

Ректору АНО ВО СИБУП
Забуге В.Ф.

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента группы у 259-юп Баринову Викторию Павловну для проведения исследования на тему «Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН»

«21» ноября 2022 г.

Начальник учреждения, подполковник внутренней службы

_____ В.В. Савченко
подпись

Предприятие
ФКУ Колония-поселение №48 ГУФСИН России
по Красноярскому краю, п. Курдояки
Юридический адрес:
663840, Красноярский край, Нижнеингашский
район, поселок Курдояки, Лесная ул., д. 1
Телефон (ы):8 (391) 249-08-72
e-mail: kanz-kp48@24.fsin.su

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Бариновой Виктории Павловны, студента группы у 259-юп по теме «Исследование конфликтного поведения у сотрудников ГУФСИН» внедрены в деятельность организации. Материалы работы будут использованы психологом в рамках работы с сотрудниками ГУФСИН для разработки тренинговых мероприятий и рекомендаций.

«09» февраля 2023 г.

Начальник учреждения, подполковник внутренней службы

_____ В.В. Савченко
подпись