

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Институт повышения квалификации и переподготовки  
Факультет управления и профессионального развития педагогов  
Кафедра менеджмента и образовательных технологий

**Управление развитием конфликтологической компетентности  
педагогов учреждения дополнительного образования  
детей и молодежи**

Допустить к защите в  
Государственной  
экзаменационной комиссии  
Заведующий кафедрой  
менеджмента и образовательных  
технологий

\_\_\_\_\_ Ю.Н.Кислякова  
\_\_\_\_\_ 2017

Заимствование 29,43%  
Цитирование 6,94%  
Оригинальность 63,63%

Дипломная работа  
слушателя 2 года обучения  
группы МО-161 специальности  
переподготовки 1-09 01 72  
«Менеджмент учреждений  
дошкольного, общего среднего  
образования, дополнительного  
образования детей и молодежи»  
заочной формы получения  
образования

Подшивалова Андрея  
Александровича

Научный руководитель:  
Клезович О.В.,  
кандидат педагогических наук,  
доцент  
Защищена

\_\_\_\_\_ 2017  
с оценкой \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Минск, 2017

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГОВ	5
1.1 Сущность понятия «конфликтологическая компетентность»	5
1.2 Специфика формирования конфликтологической компетентности педагогов	8
1.3 Обзор диагностических методик, направленных на изучение уровня сформированности конфликтологической компетентности	11
ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ	14
2.1 Анализ состояния конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи	14
2.2 Разработка системы управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи	19
2.3 Анализ результатов применения системы управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждений дополнительного образования детей и молодежи	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	26
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	28
ПРИЛОЖЕНИЯ	30

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время конфликты играют немаловажную роль в жизни каждого человека, семьи, организации, социума, отдельного государства и человечества в целом.

В современном обществе конфликты являются частью социальных отношений между людьми.

Конфликт во многих ситуациях способствует принятию эффективных решений, дает людям выражать свои мысли, выявить точки зрения в проблемах.

В условиях современного общества знания о конфликте и управление конфликтами являются значимыми показателями уровня компетентности в области конфликтологии.

В педагогической среде изучение конфликтов, которые возникают между учащимися, педагогами, администрацией, родителями, имеет особое значение.

Умение педагогов сотрудничать и конструктивно взаимодействовать оказывает влияние на качество профессиональной деятельности, влияет на психологический климат и взаимоотношения в педагогическом коллективе, создает предпосылки и условия для учащихся в приобретении положительного опыта конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

Специфика учреждений дополнительного образования детей и молодежи заключается в решении образовательных и воспитательных задач и выражении требований к учащимся в достижении ими положительных результатов.

Для таких типов учреждений образования существует проблема набора учащихся в объединения по интересам. В зависимости от желания, возможностей и потребностей каждый ребенок сам добровольно выбирает кружок.

Успешность обучения в учреждении дополнительного образования детей и молодежи во многом определяется тем, насколько комфортно ощущает себя подросток в группе, в объединении, какие отношения у него сложились со сверстниками, с руководителем объединения по интересам.

Проявляя нежелание и неумение познать внутренний мир учащихся, педагог способствует возникновению конфликтов между всеми субъектами образовательного процесса.

Объективные противоречия, которые возникают в педагогическом процессе, делают конфликты неизбежными. Управление конфликтами является составным компонентом управления педагогическим процессом в целом.

Цель исследования – теоретическое обоснование и разработка системы управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

Задачи исследования:

1. Раскрыть сущность понятия «конфликтологическая компетентность».
2. Изучить специфику формирования конфликтологической компетентности педагогов.
3. Проанализировать существующие диагностические методики, направленные на изучение уровня сформированности конфликтологической компетентности.
4. Изучить и описать состояние конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.
5. Разработать и апробировать систему управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.
6. Проверить результативность проведенной работы.

Объект исследования – конфликтологическая компетентность педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

Предмет исследования – система управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

Методы исследования – теоретический анализ литературы, тестирование, методы диагностики.

В ходе изучения данной темы, мы будем рассматривать конфликтологическую компетентность как неотъемлемую часть профессиональной компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи, разработаем систему управления развитием конфликтологической компетентности.

## ГЛАВА 1

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГОВ

### 1.1 Сущность понятия «конфликтологическая компетентность»

Термин "компетентность" происходит от латинского слова *competentis* – «принадлежность по праву», т.е. круг вопросов, в котором человек обладает опытом, познаниями, позволяющими судить о чем-либо [25, с.21].

В русском языке «компетенция» – это область, имеющая определенные границы, в которой человеку следует разбираться, а под «компетентностью» понимается уровень способности конкретного лица эффективно действовать в рамках компетенции.

Компетентность как особый тип организации предметно-специфических знаний позволяет принимать и реализовывать эффективные решения в определенной области деятельности. Данный термин является общим оценочным показателем деятельности человека. Это понятие применяется к лицам определенного социально-профессионального статуса (руководитель, администратор, преподаватель и т.д.), характеризует «меру соответствия их понимания, знаний и умений реальному уровню сложности выполняемых ими задач и разрешаемых проблем» [14, с.41].

Автор Ю.Ф.Майсурадзе проанализировал различные подходы к определению компетентности и на основании этого разделил их на три основные группы [19, с.20]:

1. определение компетентности как знания дела, науки управления;
2. включение в содержание компетентности уровня образования, опыта работы по специальности, стажа работы в должности;
3. рассмотрение компетентности во взаимосвязи знаний и способов реализации их на практике.

Следует отметить тот факт, что в психологии, в основном, изучались лишь отдельные стороны или проявления профессиональной компетентности, которые рассматривались в контексте развития профессионального мастерства, повышения эффективности деятельности как необходимые знания, соответствующие профессиональной квалификации.

Данному вопросу уделяли внимание такие авторы, как Г.Голубев, М.Дмитриева, Е.Кузьмин, А.Маркова, К.Платонов.

Сама компетентность не выступала в роли объекта специальных исследований.

Впервые термин «конфликтологическая компетентность» был введен автором Б.И.Хасаном. Автор дает определение конфликтологической компетентности как «способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода его в социально-позитивное русло» [25, с.58].

Конфликтологическая компетентность представляет собой «уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации» [25, с.59].

Исходя из данного подхода, конфликтологическая компетентность рассматривается на двух уровнях.

К первому уровню относятся способности к распознаванию признаков случившегося конфликта, его осознания для удержания воплощенного в нем противоречия, владение способами регулирования для разрешения.

Второй уровень характеризуется умением проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликта и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владением способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия [26, с.44].

Проанализировав подходы различных авторов к определению понятия «конфликтологическая компетентность», можно остановиться на определении, предложенном автором А.Б.Немковой, в котором отражена «способность субъекта решать вопросы в определенной области знаний, т.е. в области конфликта» [21, с.27].

Понятие «конфликтологическая компетентность» является довольно новым, в педагогических исследованиях прямо не употреблялся.

Автор В.Г.Зазыкин был одним из первых ученых, который обозначил проблему конфликтологической компетентности на концептуальном уровне. Автор рассматривает эту компетентность как «когнитивно-регулятивную подсистему профессионально значимой стороны личности, которая включает соответствующие специальные знания и умения» [10, с.64].

Дальнейшее развитие она получила в работах автора О.И.Денисова. В данном случае эти авторы рассматривают конфликтологическую компетентность как «информационно-регуляторную подсистему профессионализма, связанную с умениями управлять конфликтом и разрешать его» [8, с.63].

По мнению автора Л.А.Петровской, «конфликтная компетентность есть компетентность человека в конфликтной ситуации, а основными образующими ее (данной компетентности) является компетентность участника в собственном Я (Я-компетентность), в потенциале другого участника (участников) и ситуационную компетентность» [23, с.19].

Рассмотрение конфликтологической компетентности с позиций личностного подхода представлено в работах автора Ивченко Д.В.

По его мнению, под конфликтологической компетентностью понимается «интегральное качество индивидуальности, состоящее из конфликтогенных свойств в сферах индивидуальности: в интеллектуальной (гибкость ума, саногенное мышление, система конфликтологических знаний); в эмоциональной (уровень тревожности, уровень самооценки, уровень уверенности в себе, способность управлять конфликтными

состояниями); в мотивационной (отношение к насилию, к конфликту, уровень мотивации конфликта); в сфере саморегуляции (уровень субъективного самоконтроля); в предметно-практической сфере (система умений решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом), позволяющем выполнять определенные профессиональные функции в ситуациях межличностного конфликта с субъектами профессиональной деятельности» [13, с.41].

По мнению исследователя Л.Н.Цой, «конфликтологическая компетентность – это профессиональная осведомленность о круге возможных стратегий конфликтующих сторон, связанная с оказанием технологического содействия при реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации» [26, с.132].

Автор Л.Н.Цой приводит также схему конфликтологической компетентности, структуру которой составляют пять основных характеристик:

- коммуникативность – умение адекватно воспринимать и передавать информацию, выстраивать и регулировать отношения;
- целеустремленность – активная и сознательная направленность на результат по схеме «полагание – устремление – достижение цели»;
- социальность – трансляция определенных социальных ценностей, способствующая инкорпорированию человека в социум, включающая в себя осознание социальной ответственности за собственные действия, достижение целей в рамках категорий «духовность» и «этичность», идентификацию себя с социальными группами;
- рефлексивность – способность к критическому самоанализу и анализу окружающей действительности;
- способность личности к развитию – непрерывное обучение, открытость, креативный подход, а также развитие способности самоопределения и самоорганизации в рамках конфликта [26, с.93].

При определении понятия конфликтологической компетентности мы воспользовались идеей автора И.А.Зимней о характеристиках, представляющих определенные аспекты содержания компетентности, среди которых:

«Мотивационный аспект – готовность к проявлению, система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает внутренних побуждающих сил, которое благоприятствует адекватному поведению в конфликте. Свойства мотивации конфликта проявляются через признаки конфликтогенности в интеллектуально, мотивационной сферах индивидуальности.

Когнитивный аспект – знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, ведении переговоров; уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента.

Поведенческий аспект – умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное, что подразумевает владений совокупностью необходимых умений таких, как реализации конструктивного

взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами; рефлексивное слушание; ясная и точная передача собственной точки зрения и позиции; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров; анализ и критическая оценка действий конфликтующих сторон; принятие взвешенных и ответственных решений» [12, с.31].

Таким образом, изучив литературу по данной задаче, можно синтезировать и определить в самом общем виде конфликтологическую компетентность как совокупность способностей, знаний, умений и навыков выявления, управления и регулирования конфликтов с их удержанием в конструктивной фазе, владение способами и методами недопущения деструктивных конфликтов в организации.

## **1.2 Специфика формирования конфликтологической компетентности педагогов**

Изучение проблемы конфликтологической компетентности является одним из самых перспективных направлений исследования современного человека. Современные авторы прямо указывают на то, что конфликт является неотъемлемой частью человеческой активности.

Высокий уровень конфликтности среды современных учреждений образования, наличие большого числа объективных и субъективных причин возникновения конфликтов обуславливают необходимость формирования и развития у педагогов конфликтологической компетентности.

Среди факторов, которые влияют на конфликтность педагогического процесса, являются «социальные, экономические и психологические проблемы, усиливающие напряжение в различных сферах социального взаимодействия, что, в свою очередь, усложняет процессы и механизмы развития, воспитания и обучения» [15, с.64].

По мнению М.В.Башкина, «неконструктивное поведение сторон в конфликтной ситуации ведет к перерастанию деловых конфликтов в эмоциональные, которые приводят к таким негативным последствиям, как рост эмоциональной напряженности, повышение уровня тревожности, провокация неоправданных способов психологической защиты. С другой стороны, конструктивное разрешение конфликта как объективного противоречия может способствовать достижению более высокого уровня развития взаимодействующих сторон» [4, с.31].

Имея определенный уровень конфликтологической компетентности, современный педагог может профессионально разбираться в причинах конфликта, управлять и разрешать конфликтные ситуации, оказывать позитивное влияние на участников конфликта, снижая уровень конфликта в коллективе.

Конфликтологическая компетентность педагогов рассматривается нами как система конструктивных знаний о сущностных характеристиках конфликтов и их составляющих, умений управлять конфликтом и разрешать



его на объективной основе, личностно-профессиональных качеств, позволяющих осуществлять педагогическую деятельность.

Конфликтологическая компетентность особенно важна педагогу, так как «предметом» его профессии является другой человек. По объективным и необъективным причинам профессия педагога конфликтогенна. Это – способность порождать конфликт.

Педагогическая конфликтогенность характеризуется:

1. высоким уровнем напряженности педагогического труда;
2. работой всех участников образовательного процесса в режиме активной конфликтности (повышенный эмоциональный тонус, постоянный контроль, оценка деятельности педагога, периодическая повышенность конфликтности детей).

Самый распространенный конфликт возникает в системе отношений «учитель – учащийся», разрешение которого требует от педагога профессионального мастерства и конфликтологической компетентности, т.е. готовность и способность к управлению конфликтами в учреждении образования.

В настоящее время личностные качества педагога оказывают существенное влияние на формирование конфликтологической компетентности.

Эффективное взаимодействие педагога с учащимися способствует повышению качества образовательного процесса. Это позволяет педагогическому работнику осознавать себя значимой фигурой педагогического коллектива, что является одним из основных условий достижения профессионального успеха, удовлетворенности своим трудом.

Согласно классификации компетентностей И.А.Зимней «конфликтологическая компетентность относится к компетентностям, относящихся к взаимодействию человека с другими людьми [12, с.58]. Также конфликтологическая компетентность является ключевой профессиональной компетентностью.

По мнению автора Г.М.Болтуновой, «неотъемлемой чертой конфликтологической компетентности является конфликтологическая готовность как готовность специалиста к решению профессиональных конфликтологических задач; как практическая готовность к разрешению конфликтов в процессе профессиональной деятельности» [5, с.21].

Автор Г.М.Болтунова включает в содержание конфликтологической готовности три конфликтологических умения:

1. видение и понимание конфликта;
2. умение прогнозировать и оценивать последствия конфликта;
3. владение средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта, использования конфликта в воспитательных целях [5, с.23].

Как отмечают авторы, среди психологических составляющих конфликтологической компетентности основными являются: творческое мышление, открытость, конфликтоустойчивость, владение эмоциями,

уточнение своих пожеланий и возможностей, установка на сотрудничество, рефлексивная культура, культура саморегуляции, коммуникативные умения, сензитивность и т.д.

Не менее важна конфликтологическая компетентность и в контексте самоактуализации личности, представляющей собой стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих возможностей, качеств и места среди других людей.

Межличностные отношения в коллективе, построенные на взаимном доверии, уважении друг друга и самоуважении, способствуют созданию благоприятного морально-психологического климата в нем. Данная установка позволяет избежать недопонимания и, соответственно, предупредить конфликтные ситуации, что оказывает положительное влияние на функционирование организации.

В последние годы в учреждениях образования отмечен рост конфликтов, которые негативно влияют на качество образовательного процесса. В связи с этим, наблюдается снижение эффективности деятельности педагогических коллективов, ухудшается в них морально-психологический климат, формируется негативный эмоциональный фон в отношениях и профессиональных взаимодействиях, появляется текучесть кадров.

В исследованиях М.А.Юферовой установлено, что «высокий уровень эмоционального выгорания педагога становится препятствием для всесторонней оценки конфликтной ситуации, способствует выбору педагогом стратегии одностороннего выигрыша в конфликте: авторитарного поведения, подавления или, напротив, приспособления, что не удовлетворяет интересы одной из сторон конфликта и может рассматриваться как временная мера. Поэтому профилактика и коррекция симптомов эмоционального выгорания педагогов может способствовать сохранению и расширению репертуара поведенческих стратегий педагога в конфликте, в частности демократического и творческого стилей и стратегии сотрудничества, что позволит оптимизировать общение участников образовательного процесса» [27, с.330].

Быть конфликтологично грамотным еще не означает быть компетентным, поскольку грамотность - это когнитивная характеристика, и вовсе не обязательно, что педагог готов ее применить в процессе деятельности.

Таким образом, высокий уровень конфликтологической компетентности становится важной характеристикой профессионализма педагогов, так как бесконфликтное управление в подавляющем большинстве случаев позитивно сказывается на результативности деятельности педагогического коллектива.

### 1.3 Обзор диагностических методик, направленных на изучение уровня сформированности конфликтологической компетентности

Уровень сформированности конфликтологической компетентности педагогического работника любого уровня является одной из важнейшей общих характеристик его профессионализма.

Данная компетентность педагога сегодня осуществляет реализацию практических аспектов профессиональной деятельности. На формирование и развитие этой компетенции влияют различные факторы: характер личности, темперамент, социальная среда и т.д.

Как утверждают некоторые авторы, для диагностики конфликтологической компетентности в целом необходима диагностика отдельных компонентов, составляющие общую модель формирования конфликтологической компетентности личности, используя педагогические тесты, а также анкеты, вопросы и задания, конфликтологические задачи.

Диагностика конфликтологической компетентности педагогов представляет собой «осуществление комплекса мер по сбору информации, направленных на определение уровня знаний и практических навыков для конструктивного урегулирования или разрешения конфликтов в педагогическом коллективе» [11, с.31].

Диагностика необходима как на начальном этапе формирования, так и в процессе обучения и применения навыков на практике.

В рамках изучения данной задачи нами были проведен обзор существующих методик, направленных на изучение уровня сформированности конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

В настоящее время для диагностики и изучения уровня сформированности конфликтологической компетенции существует комплекс разработанного диагностического инструментария.

Авторы Анцупов А.Я. и Шипилов А.И. среди наиболее известных психологических тестов, которые используются для диагностики конфликтности личности, выделяют следующие [1, с.47]:

16-факторный личностный опросник Кеттелла (применяется для выявления конфликтных личностей). Данное исследование показывает, что более конфликтные личности обладают как положительными, так и отрицательными психологическими особенностями: скрытность, практичность, жесткость, суровость, независимость, решительность, смелость, честолюбие, стремление к лидерству.

Опросник А.Баса-А.Дарки. С его помощью можно определить индивидуальный уровень агрессии личности. В данном случае агрессивность рассматривается как комплекс различных агрессивных и враждебных реакций: физическая и косвенная агрессия, вербальная агрессия, раздражительность, негативизм, обида, зависть, подозрительность. Выявлено, что конфликтность связана с высоким уровнем агрессивности.

Опросник определения конфликтологической культуры личности О.И.Щербаковой – тест, состоящий из пар суждений, описывающий разнообразные стороны конфликтологической культуры и описывающий различные примеры конфликтных ситуаций;

Наиболее известным тестом среди специфических методов диагностики является тест Томаса-Килмена. Суть данного теста заключается в определении наиболее характерного для человека стиля разрешения конфликтов. Таких стилей авторами выделено пять: конкуренция, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс. Авторы считают, что каждый из стилей эффективен только в определенных условиях. Любой человек должен уметь эффективно использовать каждый стиль, учитывая конкретные обстоятельства. Наиболее эффективным будет тот стиль, который выбран исходя из особенностей конкретной ситуации и индивидуальных особенностей личности.

Опросник Ассингера. Методика А.Ассингера определяет, достаточно ли человек (в данном случае педагог) корректен в отношении с окружающими и легко ли общаться с ним. Для большей объективности ответов можно провести взаимооценку, когда коллеги отвечают на вопросы друг за друга. Это поможет понять, насколько верна их самооценка.

Опросник можно применять и в профессиональной психологической деятельности, и в самотестировании. Для полноты картины рекомендуется использовать его в сочетании с другими методиками на коммуникативные особенности.

Использование стандартизированных методик:

- «самооценка конфликтности» (автор С.М.Емельянов) (помогает определить уровень конфликтности личности);
- методика «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» К.Томаса (предназначена для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации);
- тест смысложизненных ориентаций (Д.А.Леонтьев) (тест позволяет отразить личностные ориентации: цели в жизни, насыщенность жизни и удовлетворенность самореализацией);
- опросник SACS-стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (С.Хобфолл) (предназначен для изучения стратегий и моделей поведения в стрессовой ситуации);
- «шкала экзистенции» (А.Лэнгле, К.Орглер) (данный тест отображает субъективную оценку человеком своей жизни);
- диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (С.И.Ерина) (позволяет диагностировать наличие психологического конфликта по степени его выраженности при выполнении социальной роли в условиях перекрестных ожиданий по отношению к руководителю как к управленцу);

- методика "Уровень рефлексивности педагога" (А.В.Карпов, В.В.Пономарева).

Конфликтологическая компетентность педагога – это его способность минимизировать деструктивные формы конфликтного взаимодействия в педагогической ситуации путем выбора различных стратегий поведения. В данном случае именно стратегии поведения в конфликтной ситуации являются системообразующим звеном в формировании конфликтологической компетентности педагога.

Таким образом, изучив литературу по данному вопросу, мы пришли к выводу, что на сегодняшний день существует ряд эффективных диагностических методик, которые применимы и способны выявить уровень сформированности конфликтологической компетентности педагогов. Используя различные диагностические приемы, можно определить данный уровень на разных этапах профессиональной деятельности педагогов.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## ГЛАВА 2

# ЭМПИРИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

### 2.1 Анализ состояния конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи

В настоящее время педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов. Более того, в определенном случае конфликт является необходимым условием для решения назревших проблем.

Изучив литературу по данному вопросу, мы выделили ряд критерий конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи, которые будут выступать в данном вопросе:

1. владение навыками неконфликтного взаимодействия в сложных ситуациях;
2. способность к анализу и оценке возникающих конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе;
3. понимание причин возникновения конфликтов между членами коллектива;
4. конструктивное отношение к конфликтам в коллективе;
5. умение прогнозировать возможные негативные последствия конфликтов;
6. владение навыками эффективного урегулирования противоречий в коллективе.

В проведенном нами исследовании в качестве испытуемых выступили педагоги дополнительного образования государственного учреждения образования «Кормянский районный центр творчества детей и молодежи» (выборка составила 4 педагога-мужчины и 16 педагогов-женщины).

Проведенные опросы и анкетирование участников образовательного процесса позволили констатировать существование конфликтов в педагогическом коллективе учреждения образования, недостаточность умений педагогов регулировать и разрешать возникающие конфликтные ситуации.

Отбирая диагностические методики, нами учитывалось следующее:

1. особенности возраста педагогов дополнительного образования;
2. степень сформированности коллектива;
3. особенности взаимоотношений в коллективе;
4. степень доверия друг другу в коллективе.

Для изучения уровня сформированности конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи мы использовали следующие методики:

1. методика «Самооценка конфликтности» (автор С.М.Емельянов) для выявления уровня конфликтности личности;

2. методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса;
3. методика диагностики ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации (авторы М.М.Кашапов, Т.А.Шалаева);
4. тест смысложизненных ориентаций (СЖО; автор Д.А.Леонтьев) для выявления некоторых индивидуальных тенденций саморазвития;
5. тест SACS для определения стратегий преодоления стрессовых ситуаций (автор С.Хобфолл);
6. опросник Ассингера для выявления стиля общения.

### ***Диагностическая методика № 1***

В данной диагностике мы предложили педагогам оценить, насколько в них представлено свойство, приведенное в таблице (Приложение А). Мы использовали методику «Самооценка конфликтности» (автор С.М.Емельянов).

Результат теста представлен в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Результат теста

Уровни конфликтности	Мужчины-педагоги	Женщины-педагоги	Итого
Высокая	0	0	0
Выраженная	0	2	2
Слабая	1	9	10
Невыраженная	2	3	5
Отсутствует	1	2	3

По результатам диагностической методики № 1 было выявлено, что высоким уровнем конфликтности не обладает ни один из педагогов.

Уровень выраженной конфликтности отмечается у двух педагогов-женщин.

Слабый уровень конфликтности наблюдается у одного педагога-мужчины и у девяти педагогов-женщин.

Невыраженная конфликтность присуща двум педагогам-мужчинам и трем педагогам-женщинам.

Отсутствует конфликтность у одного педагога-мужчины и у двух педагогов-женщин.

### ***Диагностическая методика № 2***

Вторым шагом для определения уровня сформированности конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи в результате исследования нами была предложена диагностическая методика № 2 - методика

диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса.

Автор К.Томас выделяет следующие способы урегулирования конфликтов:

1. соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. компромисс;
4. избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
5. сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Педагогам дополнительного образования предлагалось 30 пар вопросов, в каждой из которых нужно было выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики собственного поведения (Приложение Б) и внести свой вариант ответа в таблицу.

### ***Результат теста***

Количество баллов, набранных каждым из педагогов по каждой шкале, дало представление о выраженности тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Исходя из большинства предоставленных ответов в том или ином столбце, каждый из педагогов для себя определил представление о выраженности тенденции к проявлению возможной формы поведения в конфликтной ситуации.

Результат теста представлен в рисунке 2.2.

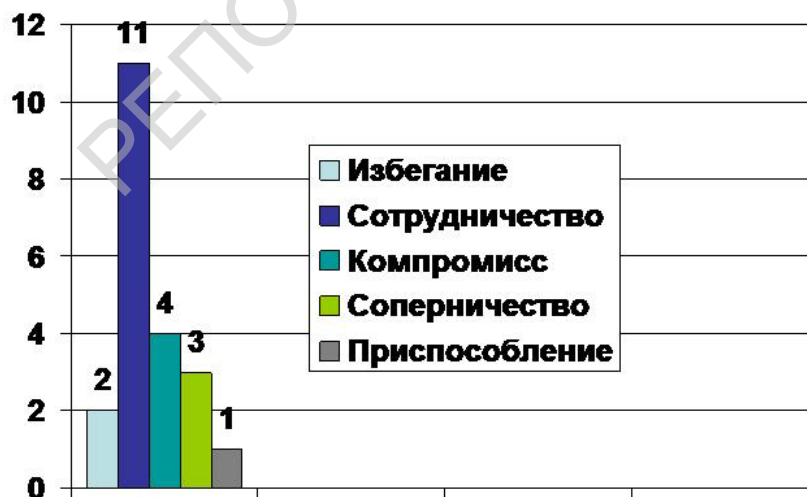


Рисунок 2.2. - Результат теста

По результатам диагностической методики № 2 можно сделать вывод, что 11 педагогов из 20 склонны к сотрудничеству; 4 педагога склонны к компромиссу, 3 педагога склонны к соперничеству, 2 педагога склонны к избеганию, 1 педагог склонен к приспособлению.



### *Диагностическая методика № 3*

Третьим шагом в изучении уровня сформированности конфликтологической компетентности педагогов дополнительного образования нами была использована методика диагностики ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации (авторы М.М.Кашапов, Т.А.Шалаева).

Данный тест содержит 42 утверждения, каждое из которых является ответной реакцией на предложенную ситуацию. Ситуации предполагают взаимодействие партнеров. Испытуемых просим оценить по 4-хбальной шкале то, насколько характерным для них является каждый из предлагаемых способов поведения:

«0»-«Я так никогда не поступаю, это для меня не характерно».

«1»- «Я редко так поступаю».

«2»-«Я часто действую подобным образом».

«3»-«Это наиболее характерный для меня способ поведения»

(Приложение В).

Результат теста представлен в таблице 2.3.

Таблица 2.3. Определение предлагаемого способа поведения

Определение норм Выраженности типов реагирования	Агрессия		Уход		Разрешение	
	Мужчины-педагоги	Женщины-педагоги	Мужчины-педагоги	Женщины-педагоги	Мужчины-педагоги	Женщины-педагоги
Низкий	-	-	-	-	-	-
Ниже среднего	-	-	-	-	1	-
Средний	1	1	1	2	-	7
Выше среднего	-	1	-	2	1	3
Высокий	-	-	-	-	-	-

По результатам диагностической методики № 3 можно сделать следующие выводы, что среди педагогов-мужчин один обладает агрессией среднего уровня, у одного педагога наблюдается уход как способ поведения среднего уровня, у одного педагога-мужчины – разрешение как способ поведения – выше среднего уровня.

Среди педагогов-женщин есть педагоги с агрессией среднего и выше среднего уровня. Уход как способ поведения наблюдается у четырех педагогов, разрешение - у десяти педагогов-женщин.

#### ***Диагностическая методика № 4***

Четвертым шагом для изучения данного вопроса мы использовали тест смысложизненных ориентаций (автор Д.А.Леонтьев) для выявления некоторых индивидуальных тенденций саморазвития. Педагогам дополнительного образования были предложены пары противоположных утверждений. Задача – выбрать одно из двух утверждений, которое, по мнению испытуемых, больше соответствует действительности, и отметить одну из цифр 1, 2, 3 в зависимости от того, насколько они уверены в выборе (или 0, если оба утверждения верны).

Данный тест позволяет оценить "источник" смысла жизни, который может быть найден человеком либо в будущем (цели), либо в настоящем (процесс) или прошлом (результат), либо во всех трех составляющих жизни (Приложение Г).

#### ***Результат теста диагностической методики № 4***

По результатам данного теста, ситуация, которая предоставлялась каждому педагогу дополнительного образования, дала возможность сделать в «настоящем» определенный выбор в виде поступка, действия или бездействия. Основой такого выбора явилось сформированное представление о смысле жизни или его отсутствии.

#### ***Диагностическая методика № 5***

Пятым шагом в изучении по данному вопросу мы предложили испытуемым тест SACS для определения стратегий преодоления стрессовых ситуаций (автор С.Хобфолл).

Опросник включает 54 утверждения, каждое из них обследуемый должен оценить по 5-ти балльной шкале. В соответствии с ключом подсчитывается сумма баллов по каждой строке, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в стрессовой ситуации.

Данная модель отражает направленность и индивидуальную активность поведения человека в стрессовых ситуациях общения (Приложение Д).

#### ***Результат теста***

Согласно ключа для обработки данных диагностической методики SACS, результаты теста опрашиваемых педагогов дополнительного образования по предложенной субшкале помогли выявить и определить модель поведения каждого из них в стрессовой ситуации (Приложение Д).

#### ***Диагностическая методика № 6***

Шестым шагом в изучении данного вопроса мы предложили педагогам дополнительного образования методику А.Ассингера («опросник Ассингера») для выявления стиля общения (Приложение Е).

Основополагающим методом исследования является тестирование. Исследование проводится обычно один раз в год. Методика проводится в стандартных условиях учреждения образования (возможна групповая и индивидуальная формы тестирования). Интерпретация результатов проводится в соответствии с ключом оценки и обработки данных исследования.

### ***Результат теста***

По результатам теста нами были сделаны следующие выводы: по количеству набранных баллов 2 педагога дополнительного образования из 20 – излишне агрессивны, остальные, 18 человек – миролюбивые. 86 процентов опрошиваемым педагогам не присуще вспышки агрессии.

Конфликтологическая компетентность непосредственно связана со способностями личности осуществлять усилия в реальном конфликте, направленными на минимизацию деструктивных форм конфликта и его конструктивное разрешение.

Используя предложенный выше практический инструментарий и проанализировав результаты каждого из педагогов дополнительного образования, которые приняли участие в исследовании, мы провели диагностику состояния сформированности конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

Следует отметить, что в процессе конструктивного взаимодействия в конфликтах, педагог приобретает положительный опыт преодоления возникающих противоречий, четко определяет предмет конфликта, применяет способы его разрешения.

Таким образом, существующее многообразие различных методик в настоящее время позволяют нам подробно изучить и диагностировать уровень сформированности конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

## **2.2 Разработка системы управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи**

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности работников, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Развитие конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи должно осуществляться поэтапно от уровня накопления и осмысления знаний до рефлексии своей педагогической деятельности, стимулирующей личностно-профессиональный рост.

Управление подразумевает урегулирование, разрешение, или даже инициирование некоторого конфликта для достижения целей образовательного процесса. Правильно организованное управление нацелено на уменьшение деструктивных и усиление конструктивных последствий конфликта.

В условиях образовательного процесса педагог может взять на себя груз управления конфликтным взаимодействием, основываясь на двух основных принципах конструктивного завершения педагогического конфликта:

- исключить насилие как возможный способ преодоления конфликта;
- разрешение конфликта должно способствовать личностному росту каждого из его участников.

Разработанная нами система управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи включает в себя следующие виды деятельности:

- создание комплекса педагогических условий (организация и проведение имитационно-ролевых игр, тренинговые упражнения, проблемно-поисковые задачи, аналитико-рефлексивные задачи, моделирование конфликтных ситуаций, использование технологий самоменеджмента, способствующие повышению педагогической эффективности и формированию основных умений и навыков самопознания, самоанализа и самооценки для разрешения возникающих конфликтных ситуаций и предупреждения конфликтов, использование специальных психологических техник);
- создание педагогических мастерских, задачи которых заключались в снижении агрессивности, повышении толерантности, расширении профессиональных знаний педагогов по предупреждению конфликтов; обеспечении интенсивного роста эффективности деятельности педагога в конфликтогенной образовательной среде, повышении личностной значимости, личностного смысла профессиональной работы;
- разработка критериев и показателей формирования конфликтологической компетентности педагогов;
- разработка и применения существующего диагностического инструментария для изучения уровня конфликтологической компетентности педагогов.

Разработанная система управления развитием конфликтологической компетентности оказывает прямое влияние на развитие учреждения образования в целом.

Чем эффективнее работает система, тем благоприятнее условия для успешного функционирования, а, следовательно, и для развития.

Выстраивание данной системы и ее реализация на всех описанных видах деятельности требует высокой квалификации педагогов

дополнительного образования, в частности, высокого уровня конфликтологической компетентности.

Конфликтологическая компетентность подразумевает не только осведомленность о возможных тактиках поведения и способах разрешения конфликта, но их эффективное применение педагогом на практике.

Конфликтологическая компетентность педагога дает возможность правильно ориентироваться в главных причинах и движущих силах конфликтного противоборства, эмоциональных состояниях конфликтующих сторон, выбираемых стратегиях поведения и прогнозируемых последствиях конфликтов [2, с.20].

Понимание природы противоречий и конфликтов между людьми и социальными группами позволяет педагогу правильно оценивать ситуацию в коллективе, предвидеть возможные последствия конфликтов, находить точки соприкосновения интересов для заключения компромиссов [14, с.19].

Достижение высокого уровня конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи связано с умением преодолевать внешние и внутренние трудности разнообразного рода.

Немаловажное значение сегодня имеет способность и умение педагога осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний, реагировать адекватно на конфликтные ситуации в коллективе и разрешать их, использовать эффективные подходы к проведению переговорных процессов с целью достижения противоположными сторонами результатов, которые устраивают стороны конфликта.

Имея определенный уровень конфликтологической компетентности, педагог может точно разбираться в истинных причинах конфликтного противостояния, индивидуально-личностных особенностях оппонентов, их эмоциональных состояниях, планируемых стратегиях конфликтной деятельности и возможных приемах воздействия [17, с.42].

Таким образом, имея определенный результат диагностики уровня конфликтологической компетентности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи, нами была разработана система управления развитием конфликтологической компетентности на основе комплекса практической деятельности по повышению эффективности формирования теоретических знаний о конфликте и практических умений, направленных на предотвращение (разрешение) конфликтных ситуаций.

### **2.3 Анализ результатов применения системы управления развитием конфликтологической компетентности педагогов учреждений дополнительного образования детей и молодежи**

Разработанная система управления развитием конфликтологической компетентности была применена и апробирована на педагогическом коллективе государственного учреждения образования «Кормянский районный центр творчества детей и молодежи».

В процессе работы для педагогов дополнительного образования были организованы и проведены следующие мероприятия:

1. С целью изучения состояния подготовленности педагогов учреждения дополнительного образования детей и молодежи к конфликтной педагогической деятельности, были проведены социологические опросы.

В них приняли участие педагоги дополнительного образования вышеназванного учреждения образования.

Респондентам было предложено ответить на вопросы анкет, разработанных администрацией учреждения образования.

Согласно полученным данным было установлено, что значительная часть педагогов дополнительного образования акцентирует внимание на негативной стороне конфликта: более 68 % педагогов.

Неоднозначность функций данного феномена, который может выполнять в зависимости от ситуации как конструктивную, так и деструктивную функцию отметили 36 % опрошенных.

Результаты анкетирования показывают, что педагоги дополнительного образования испытывают затруднения во взаимоотношениях со всеми участниками педагогического процесса. Чаще всего конфликтные отношения складываются с учащимися (52%) и коллегами (21%). Это закономерно, ибо они являются основными субъектами образовательного процесса, с которыми приходится работать педагогу.

Представляется интересным тот факт, что 25 % педагогов дополнительного образования, стаж работы которых составляет от 15 до 30 лет, отметили отсутствие конфликтов в их профессиональной деятельности. Подобную необъективность самооценки можно объяснить желанием педагогов избегать огласки своих проблем или не придавать конфликтам «серьезного значения».

Следующий вопрос анкеты, который звучит так: «Необходимы ли Вам конфликтологические знания и умения?», выявлял состояние конфликтологической подготовки педагогов к конструктивному разрешению педагогических конфликтов.

Результаты анкетирования показали, что 63 % опрошенных педагогов дополнительного образования признают необходимость повышения конфликтологических знаний и умений, 37 % педагогов соответственно периодически сталкиваются с дефицитом знаний и умений в данной области.

Проведенное анкетирование среди педагогов дополнительного образования подтверждают полученные данные.

Результаты опроса позволили сделать вывод, что сложившаяся ситуация в учреждении дополнительного образования детей и молодежи свидетельствует о необходимости конфликтологической подготовки педагогов дополнительного образования с целью повышения результативности их педагогической деятельности.

2. Практическое занятие по теме «Конфликты в учреждении организации» (проводится с использованием метода анализа конкретных ситуаций).

Администрацией Кормянского районного центра творчества детей и молодежи были заранее розданы задания педагогам дополнительного образования для самостоятельного изучения литературы по теме «Понятие конфликтов в педагогической среде», «Классификация конфликтов», «Причины конфликтов в учреждении образования», «Управление конфликтами в педагогическом коллективе».

На момент проведения практического занятия для педагогов была организована в разных подгруппах, но в одинаковых условиях – каждая подгруппа получала одинаковое задание, предусматривающий анализ конкретных ситуаций и решением ситуационных задач.

В результате проведения практического занятия каждый педагог, в меру своих определенных знаний и умений разрешения конфликтных ситуаций, опыта и стиля поведения в конфликте, предлагал свои варианты разрешения и урегулирования конфликта, тем самым повышая свой уровень конфликтологической компетентности.

3. В рамках методического объединения педагогов дополнительного образования был организован и проведен мастер-класс на тему "Формула решения конфликтных ситуаций" с использованием ролевых игровых методов.

Данный мастер-класс включает в себя определенные тематические блоки, каждый из которых вполне самостоятелен и имеет свою цель:

- теоретический блок;
- примеры конфликтных ситуаций, их анализ;
- психологические игры;
- практикум: тест «Стратегия поведения в конфликте», методика «Педагогические ситуации», игровые ролевые методы разрешения конфликтных ситуаций;
- просмотр видеоматериалов.

Как видно из перечня, каждый блок имеет определенное дидактическое содержание, что необходимо учитывать при конфликтологической подготовке педагога дополнительного образования детей и молодежи.

Достоинство названных методов обучения заключается в вариативности используемых ситуаций, их моделировании на основе реальной практики, а также возможности коллективного обсуждения.

В ходе проведения мастер-класса педагогами были приобретены положительный опыт поведения в конфликтных ситуациях и умения сдерживаться, разбирать и улаживать противоречия, возникающие во взаимоотношениях с коллегами и учащимися, получили возможность взглянуть на конфликт с другой точки зрения.

4. Тренинговые занятия с вводными небольшими лекциями и отработкой практических навыков анализа конфликта, поведения в конфликте и навыков ведения переговоров.

Целью проведения тренинговых занятий явилось формирование у педагогов дополнительного образования представления о природе конфликта и развития способностей адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Во время тренингов были проведены различные упражнения на предмет своего видения самого педагога в конкретной ситуации и возможностью проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе.

В конце работы каждый участник высказался об общем впечатлении о тренинге (понравился или нет, чем именно, насколько это полезно, где это можно применить), какие выводы сделал каждый педагог для себя.

5. Организация педагогической мастерской «Профилактика конфликта» с последующим обсуждением на педагогическом совете государственного учреждения образования «Кормянский районный центр творчества детей и молодежи».

Основная цель создания педагогической мастерской «Профилактика конфликта» - развитие познавательного интереса, развитие личности педагога и осознание ценности своего «Я», формирование компетенций, позволяющих применять знания и умения в практической деятельности по предупреждению конфликтов.

Данная педагогическая мастерская проходила в форме «круглого стола» с элементами работы в подгруппах.

Для участников были организованы задания - конкретные ситуации конфликтов между педагогами и учащимися, между педагогами и администрацией, между педагогами, между учащимися.

Работа в педагогической мастерской была направлена на формирование у педагогов дополнительного образования практикоориентированных профессиональных компетенций и предназначена для углубленного изучения процесса социально-педагогического взаимодействия между участниками педагогического процесса, освоения методов и способов урегулирования педагогических конфликтных ситуаций.

Участие в «круглом столе» позволило педагогам дополнительного образования эффективно решать конфликтные ситуации на начальном этапе их возникновения, упреждая возможность деструктивного развития конфликта. Это способствовало улучшению взаимоотношений с коллегами, учащимися и их родителями

Результаты участия в педагогической мастерской были проанализированы и озвучены на ближайшем педагогическом совете в рамках изучения вопроса по теме «Конфликт и способы его решения».

Таким образом, разработанная нами система управления развитием конфликтологической компетентности позволяет педагогам учреждения дополнительного образования детей и молодежи формировать свои знания и умения разрешения конфликтных ситуаций не только на основе изучения теоретического материала по данной проблеме, но и в процессе



использования практических современных методов и форм обучения, которые актуальны и имеют практическую значимость.

Конфликтологическая компетентность педагога учреждения дополнительного образования оказывает положительное влияние на функционирование педагогического коллектива и учреждения образования в целом, что повышает его конкурентоспособность на рынке образовательных услуг.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликт является неотъемлемой частью процессов взаимодействия между людьми. Конфликт в организации может принимать самые различные виды. Основной причиной такой ситуации являются противоречия между аспектами личности сотрудников организации.

Конфликтологическая компетентность непосредственно связана со способностями личности осуществлять усилия в реальном конфликте, направленными на минимизацию деструктивных форм конфликта и его конструктивное разрешение.

Конфликт считается нормальным и естественным состоянием общества. Однако это совсем не означает, что нужно всегда и всюду конфликтовать, оправдывая свою несдержанность «естественным состоянием».

В настоящее время в педагогической среде умение работать с конфликтами, предупреждать их и успешно решать – одно из важных и значимых качеств педагога.

Конфликтологическая компетентность педагогического работника, обеспечивающая профессиональное отношение к конфликтной ситуации, позволяет ему реализовывать определенный алгоритм действий в случае конфликта: выявлять конфликт и осуществлять его первичную оценку, анализировать причины возникновения и масштабы развития конфликта, определять пути и механизмы разрешения конфликтной ситуации.

На сегодняшний день существует ряд эффективных методик для диагностики уровня сформированности конфликтологической компетентности, которые могут использовать для изучения данной компетентности, в данном случае педагога учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

В ходе практического исследования данной проблемы анализ результатов диагностики, в котором приняли участие педагоги дополнительного образования государственного учреждения образования «Кормянский районный центр творчества детей и молодежи» показал, что у каждого конфликтологическая компетентность находится на разных уровнях сформированности. Это обусловлено опытом и стажем работы в учреждении образования, индивидуальными особенностями педагогов дополнительного образования, стилем и стратегиями поведения в конфликте.

Развитие умений решения конфликтологических задач, развитие навыков анализа и диагностики конфликтных ситуаций в процессе формирования конфликтологической компетентности педагога дополнительного образования можно осуществлять путем использования и применения различных методов обучения.

Применение разработанной системы управления развития конфликтологической компетентности педагогами учреждения дополнительного образования детей и молодежи способствует формированию умения конструктивно взаимодействовать с людьми,

коллегами, формированию способности смягчать разногласия и разрешать конфликты в педагогическом коллективе.

Для овладения конфликтологической компетентностью педагогу требуется осознанное изучение человека и условий его развития, позволяющее в конкретных взаимоотношениях в полной мере реализовать опыт гуманистического взаимодействия с людьми.

Конфликтологическая компетентность, как важная составляющая профессиональной компетентности педагога учреждения дополнительного образования детей и молодежи, является необходимым условием его готовности к конструктивному разрешению конфликтов, имеющих место в педагогическом коллективе.

Главный способ бесконфликтного педагогического общения – формирование высокого уровня педагогического профессионализма, владение искусством выхода из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: теория, история, библиография / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Дом Советов, 1996. – 143 с.
2. Бакирова, Г. Х. Тренинг управления персоналом / Г. Х. Бакирова. – СПб. : Речь, 2004. – 400 с.
3. Баныкина, С. В. Конфликтологическая компетентность руководителя / С. В. Баныкина. – М. : Сентябрь, 2012. – 192 с.
4. Башкин, М. В. Конфликтная компетентность / М. В. Башкин. – Ярославль : ЯрГУ, 2014. – 72 с.
5. Болтунова, Г. М. Формирование готовности учителя в разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г. М. Болтунова // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в ВУЗе и школе: Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – 140 с.
6. Вербова, К. В. Психология труда и личность учителя: учебное пособие / К. В. Вербова, С. В. Кондратьева. – Минск: Гродно, 1991. – 372 с.
7. Гришина, Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Ленинград: Импульс, 1990. – 168 с.
8. Денисов, О.И. Проблемы конфликтологической компетентности будущего руководителя / О. И. Денисов. – М. : Просвещение, 2010. – 190 с.
9. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009. – 128 с.
10. Зазыкин, В. Г. Психологическая компетентность руководителя / В. Г. Зазыкин, А. С. Карпенко. – М. : Политех, 2008. – 206 с.
11. Зазыкин, В. Г. Методические разработки по теме «Социально-психологический климат и проблема конфликтов в коллективе» / Всесоюзный институт повышения квалификации работников телевидения и радиовещания. – М. : Волга, 1988. – 82 с.
12. Зимняя, И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И. А. Зимняя. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 106 с.
13. Ивченко, Д. В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы / Д. В. Ивченко. – Калининград: Пуль, 2001. – 102.
14. Калмыкова, О. Ю. Управление конфликтами в организации на основе развития мотивационного потенциала работников / О. Ю. Калмыкова, А. В. Гагаринский. – Самара : СамГТУ, 2012. – 68 с.
15. Кашапов, М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций: учебное пособие / М. М. Кашапов. – М. : Ремдер, 2003. – 183 с.
16. Красовский, Ю. Д. Управленческая позиция руководителя / Ю. Д. Красовский. – М. : Издательство, 1996. – 148 с.
17. Крылова, Н. Б. Формирование культуры будущего специалиста: метод. пособие / Н. В. Крылова. – М. : Колор, 1990. – 142 с.

18. Кузина, А. А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников / А. А. Кузина. – М. : Москва, 2007. – 66 с.

19. Майсурадзе, Ю. Ф. Роль образования в повышении компетентности руководящих кадров / Ю. Ф. Майсурадзе // Научное управление обществом. – М. : Красная заря, 1976. – С. 14–16.

20. Методические рекомендации по работе с резервом руководящих кадров государственных органов и иных государственных организаций / Н. С. Березина, А. А. Бержанин, М. В. Ильин под общ.ред. С. Н. Князева. – Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2006. – 49с.

21. Немкова, А. Б. К вопросу о становлении конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности / А. Б. Немкова // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. – М. : Питер, 2007. С.9.

22. Никифоров, А. Г. Компетентность и ее значение в управлении производством / А. Г. Никифоров // Вестник МГУ. Теория научного коммунизма. – М. : Поликолор, 1973. - С.5-6.

23. Петровская, Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – М. : Вестник, 1997.

24. Хасан, Б. И. Изучение конфликтной компетентности / Б. И. Хасан. – Красноярск : Волна, 2003. – 160 с.

25. Хасан, Б. И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – Красноярск : Изд-во КГУ, 2008. – 125 с.

26. Цой, Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. – М. : Глобус, 2001. – 242.

27. Юферова, М. А. Психологические особенности поведения педагога в конфликте / М. А. Юферова // Конфликтология. – 2014. – № 5. – С. 330–331.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

#### ДИАГНОСТИЧЕСКАЯ МЕТОДИКА «САМООЦЕНКА КОНФЛИКТНОСТИ» (С.М.ЕМЕЛЬЯНОВ)

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить степень вашей собственной конфликтности. Тест содержит шкалу, которая будет использована вами для самооценки по 10 парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему. Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда – 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1. Рветесь в спор	7654321	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7654321	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7654321	Сожалеваете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7654321	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции

8. Не уступаете в спорах	7654321	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7654321	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

### **Оценка результатов**

На каждой строке соедините отметки по баллам (отметки кружочками) и постройте свой график. Отклонение от середины (цифра четыре) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных вами баллов.

### **Обработка результатов**

$$\text{Коэффициент} = \frac{\text{сумма баллов}}{70} \times 100\%$$

### **Интерпретация результатов**

<i>Коэффициент, %</i>	<i>Уровень конфликтности</i>	<i>Характеристика</i>
86 – 100	Высокая	Человек сам ищет повод для споров.
76 – 85	Выраженная	Человек настойчиво отстаивает свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.
56 – 75	Слабая	Человек умеет сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости может отстаивать свои интересы.
31 – 55	Невыраженная	Человек тактичен, не любит конфликтов. Если ему приходится вступать в спор, всегда учитывает, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими.
14 - 30	Отсутствует	Человек склонен избегать конфликтных ситуаций, отказаться от своих интересов, но избежать столкновений.

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ  
ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ  
(К. Н. ТОМАС, АВТОР АДАПТАЦИИ: Н. В. ГРИШИНА)**

Предлагаемый тест позволяет определить характерную для Вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б (они иногда повторяются в разных пунктах). Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для Вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с Вашим выбором.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую 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 стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение сложного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.



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

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

12.

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

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14.

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

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15.

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

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

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

Б. Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

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

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

20.

А. Я пытаюсь немедленно разрешить 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 посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

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

Б. Иногда я предоставляю другим возможность 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 в необходимости прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих 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.

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 спорную 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 могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

### Ключ для опросника

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	А			Б	
2		Б	А		
3	Б			А	
4		А			Б
5	Б			А	
6	Б	А			
7		Б	А		
8				Б	А
9			Б		А
10		А	Б		
11			А		Б
12	Б				А
13		А	Б		
14			Б		А
15	Б	А			
16	А		Б		
17	А		Б		
18		А		Б	
19		Б			А
20			А	Б	
21		А		Б	
22			А		Б
23			А	Б	
24	Б				А
25		А	Б		
26	А		Б		
27	А				Б
28		А	Б		
29		А			Б
30		Б		А	

## МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ТИПА РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ (М. М. КАШАПОВ, Т. Г. КИСЕЛЕВА)

Под ведущим типом реагирования (ВТР) в конфликте авторами методики понимается совокупность поведенческих, вербальных и эмоциональных реакций человека, проявляющихся в любой конфликтной ситуации и определяющих агрессивный способ поведения человека, уход или оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации (решение). ВТР является относительно устойчивой характерологической особенностью личности, в значительной степени определяющей способ ее взаимодействия в конфликтной ситуации.

Тип реагирования «Уход» подразумевает, что человек старается избежать конфликта. Его позиция — не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями.

Тип реагирования «Агрессия» означает совокупность поведенческих реакций, имеющих отрицательную эмоциональную окраску по отношению к партнеру, сопровождающихся грубостью, порицанием партнера с целью его подчинения. Для влияния на оппонента с целью заставить его принять свою точку зрения любой ценой часто используется власть путем принуждения.

Тип реагирования «Оптимальное разрешение» означает признание личностью различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для обеих сторон и обеспечивающий достижение социально полезной цели.

Методика содержит 42 утверждения, каждое из которых является ответной реакцией на предложенную ситуацию. Ситуации предполагают взаимодействие партнёров. Оцените по 4-балльной шкале, насколько характерным для Вас является каждый из предлагаемых способов поведения.

«0» – «Я так никогда не поступаю, это для меня не характерно».

«1» – «Я редко так поступаю».

«2» – «Я часто действую подобным образом».

«3» – «Это наиболее характерный для меня способ поведения».

### Утверждения:

1. При обсуждении какого-либо вопроса с партнёром

- а) я стараюсь склонить его на свою сторону, даже если не уверен в правильности своего решения;
- б) предоставляю полное право принимать решение партнёру;
- в) стараюсь понять, что предлагает партнёр.

2. Если в процессе решения какого-либо вопроса партнёр переходит на грубость,

- а) я отвечаю ему тем же;
- б) замолкаю, испытывая при этом чувство обиды;

в) стараюсь этого не замечать.

3. Если я вижу, что партнёр не прав, но продолжает отстаивать свою позицию

- а) я теряюсь, бываю не в состоянии ему возразить;
- б) называю его упрямым, глупым, невеждой и т. п.;
- в) пытаюсь объяснить ему, в чём он ошибается.

4. Главным в решении проблемы я считаю:

- а) сильный характер, умение отстоять своё мнение;
- б) принятие компромиссных решений;
- в) возможность найти более компетентного в данной области человека.

5. Если партнёр при обсуждении важной проблемы затрудняется предложить своё решение,

- а) я предлагаю отложить обсуждение до следующего раза;
- б) выношу на обсуждение свою точку зрения;
- в) меня это раздражает.

6. Принимая участие в обсуждении общего вопроса и заметив, что кто-то из занятых в деле пассивен,

- а) я выясняю причину такого поведения партнёра;
- б) упрекаю его, видя в нём причину неудач;
- в) считаю, что положение исправится само собой.

7. Если меня незаслуженно обвиняют в том, чего я не совершал,

- а) я уверен, что рано или поздно всё само собой прояснится;
- б) возмущаюсь, повышаю голос на обидчика, обвиняю его в плохой осведомлённости;
- в) даю свои объяснения, предлагаю во всём спокойно разобраться.

8. В процессе решения проблемы к Вам с другом присоединился третий. Внезапно между ними разгорелась ссора.

- а) Вы пытаетесь разобраться в причине конфликта;
- б) сразу же встаёте на позицию друга и любыми средствами стараетесь отстоять её;
- в) ждёте, пока они разберутся сами.

9. Если впоследствии оказывается, что принятое вами совместно с другом решение неверно,

- а) Вы уверены, что вашей ошибки здесь нет;
- б) пытаетесь найти допущенную в обсуждении ошибку и пути её исправления;
- в) стараетесь не возвращаться к этому вопросу.

10. Вы договорились с другом встретиться, чтобы вместе обсудить важную проблему. В силу непредвиденных обстоятельств он вынужден уйти.

- а) Вы находите себе другие дела, откладывая решение проблемы;
- б) возмущаетесь, требуете, чтобы он остался, ругаетесь;
- в) пробуете самостоятельно найти решение;

11. Если Вы излагаете свою точку зрения, а Вас не слушают,

- а) Вы замолкаете и больше об этом не говорите;
- б) спрашиваете мнение партнёра по данному вопросу;

в) Вас это выводит из себя, и Вы повышаете голос на партнёра, заставляя его тем самым прислушаться.

12. Если в ситуации принятия решения партнёр категорически настаивает на своём предложении,

а) Вы ни за что ему не уступаете;

б) делаете уступку, считая, что в данном случае это наиболее приемлемый вариант;

в) полагаетесь на его решение.

13. В решении какого-либо вопроса с партнёром

а) Вы допускаете возможность проявления некоторой жесткости в поведении в целях утверждения своей точки зрения;

б) не рассчитываете на возможность подчинения партнёра, склонения его на свою сторону;

в) считаете, что подавление партнёра не может привести к принятию верного решения.

14. Обсуждая проблему с другом,

а) Вы предлагаете своё решение, допуская при этом поправки с его стороны;

б) уверены в том, что Ваше мнение правильно;

в) Вам легче обдумывать готовое решение, чем предложить своё.

#### Ключ для опросника

№ вопроса	Тип реагирования		
	Агрессия	Уход	Оптимальное решение
1	А	Б	В
2	А	Б	В
3	Б	А	В
4	А	Б	В
5	А	В	Б
6	Б	В	А
7	Б	А	В
8	Б	В	А
9	А	В	Б
10	Б	А	В
11	В	А	Б
12	А	В	Б
13	А	Б	В
14	Б	В	А

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Всего		
а)	А	А	У	А	А	Р	У	Р	А	У	У	А	А	Р	А	У	Р
б)	У	У	А	У	Р	А	А	А	Р	А	Р	Р	У	А	А	У	Р
в)	Р	Р	Р	Р	У	У	Р	У	У	Р	А	У	Р	У	А	У	Р
<b>Общий ИТОГ</b>															А	У	Р

**Определение норм выраженности типов реагирования**

	Агрессия	Уход	Оптимальное решение
Низкий	0 – 3	0 – 7	0 – 14
Ниже среднего	4 – 8	8 – 12	15 – 19
Средний	9 – 19	13 – 22	20 – 29
Выше среднего	20 – 25	23 – 28	30 – 34
Высокий	26 и выше	29 и выше	34 и выше

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## ТЕСТ СМЫСЛОЖИЗНЕННЫХ ОРИЕНТАЦИЙ (Д.А.ЛЕОНТЬЕВ)

### Инструкция:

Вам будут предложены пары противоположных утверждений. Ваша задача – выбрать одно из двух утверждений, которое, по вашему мнению, больше соответствует действительности, и отметить одну из цифр 1, 2, 3 в зависимости от того, насколько Вы уверены в выборе (или 0, если оба утверждения, на Ваш взгляд, верны).

1.	Обычно мне очень скучно	3 2 1 0 1 2 3	Обычно я полон энергии
2.	Жизнь кажется мне всегда волнующей и захватывающей	3 2 1 0 1 2 3	Жизнь кажется мне совершенно спокойной и рутинной
3.	В жизни я не имею определенных целей и намерений	3 2 1 0 1 2 3	В жизни я имею очень ясные цели и намерения
4.	Моя жизнь представляется мне крайне бессмысленной и бесцельной	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь представляется мне вполне осмысленной и целеустремленной
5.	Каждый день кажется мне всегда новым и непохожим на другие	3 2 1 0 1 2 3	Каждый день кажется мне совершенно похожим на все другие
6.	Когда я уйду на пенсию, я займусь интересными вещами, которыми всегда мечтал заняться	3 2 1 0 1 2 3	Когда я уйду на пенсию, я постараюсь не обременять себя никакими заботами
7.	Моя жизнь сложилась именно так, как я мечтал.	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь сложилась не так, как я мечтал.
8.	Я не добился успехов в осуществлении своих жизненных планов.	3 2 1 0 1 2 3	Я осуществил многое из того, что было запланировано в жизни.
9.	Моя жизнь пуста и неинтересна	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь наполнена интересными делами.
10.	Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она была вполне осмысленной	3 2 1 0 1 2 3	Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал что она не имела смысла.
11.	Если бы я мог выбирать, то я бы построил свою жизнь совершенно иначе.	3 2 1 0 1 2 3	Если бы я мог выбирать, то я бы прожил свою жизнь так же как живу сейчас.



12.	Когда я смотрю на окружающий меня мир, он часто приводит меня в растерянность и беспокойство.	3 2 1 0 1 2 3	Когда я смотрю на окружающий меня мир, он совсем не вызывает у меня беспокойства и растерянности.
13.	Я человек очень обязательный.	3 2 1 0 1 2 3	Я человек совсем не обязательный.
14.	Я полагаю, что человек имеет возможность осуществить свой жизненный выбор по своему желанию.	3 2 1 0 1 2 3	Я полагаю, что человек лишен возможности выбирать из-за влияния природных способностей и обстоятельств.
15.	Я определенно могу назвать себя целеустремленным человеком.	3 2 1 0 1 2 3	Я не могу назвать себя целеустремленным человеком.
16.	В жизни я еще не нашел своего призвания и ясных целей.	3 2 1 0 1 2 3	В жизни я нашел свое призвание и цели.
17.	Мои жизненные взгляды еще не определились.	3 2 1 0 1 2 3	Мои жизненные взгляды вполне определились.
18.	Я считаю, что мне удалось найти призвание и интересные цели в жизни.	3 2 1 0 1 2 3	Я едва ли способен найти призвание и интересные цели в жизни.
19.	Моя жизнь в моих руках, и я сам управляю ею.	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь неподвластна мне и она управляется внешними событиями.
20.	Мои повседневные дела приносят мне удовольствие и удовлетворение.	3 2 1 0 1 2 3	Мои повседневные дела приносят мне сплошные неприятности и пруживания.

### Обработка:

1. Цели в жизни Придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу. Низкие баллы по этой шкале при общем высоком ОЖ будут присущи человеку, живущему сегодняшним и вчерашним днем. Вместе с тем высокие баллы могут характеризовать не только целеустремленного человека, но и прожектера, планы которого не имеют реальной опоры в настоящем и не подкрепляются личной ответственностью за их реализацию Эти два случая несложно различить, учитывая показатели по другим шкалам.

2. Процесс жизни или интерес и эмоциональная насыщенность жизни. Содержание этой шкалы совпадает с известной теорией о том, воспринимает ли испытуемый сам процесс своей жизни как интересный, эмоционально насыщенный и наполненный смыслом. Высокие баллы по этой шкале и низкие по остальным будут характеризовать гедониста, живущего сегодняшним днем. Низкие баллы – признак неудовлетворенности своей жизнью в настоящем; при этом, однако, ей могут придавать полноценный смысл воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее.

3. Результативность жизни или удовлетворенность самореализацией. Баллы по этой шкале отражают оценку пройденного отрезка жизни, ощущение того, насколько продуктивна и осмысленна ее прожитая часть. Высокие баллы по этой шкале и низкие по остальным будут характеризовать человека, который доживает свою жизнь, у которого все в прошлом, но прошлое способно придать смысл остатку жизни. Низкие баллы – неудовлетворенность прожитой частью жизни.

4. Локус контроля – Я (Я – хозяин жизни). Высокие баллы соответствуют представлению о себе как о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить свою жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о смысле. Низкие баллы – неверие в свои силы контролировать события собственной жизни.

5. Локус контроля – жизнь или управляемость жизни. При высоких баллах – убеждение в том, что человеку дано контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и воплощать их в жизнь. Низкие баллы – фатализм, убежденность в том, что жизнь человека неподвластна сознательному контролю, что свобода выбора иллюзорна, и бессмысленно что-либо загадывать на будущее.

Для подсчета баллов пункты переводятся

В восходящую шкалу 1 2 3 4 5 6 7: 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 16, 17.

В нисходящую шкалу 7 6 5 4 3 2 1: 2, 5, 6, 7, 10, 13, 15, 18, 19, 20.

После этого баллы суммируются.

Общий показатель ОЖ – все 20 пунктов теста;

Субшкала 1 (Цели) – 3,4,10,16,17,18

Процесс – 1,2,4,5,7, 9.

Результат – 8,9, 10,12,20.

Локус контроля-Я – 1,15,16,19.

Локус контроля – жизнь – 7,10,11,14,18,19.

**ОПРОСНИК «SACS» (С.ХОБФОЛЛ)****Инструкция:**

Вам предлагаются 54 утверждения, относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как Вы обычно поступаете в данных случаях.

Для этого нужно выбрать цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует Вашим действиям. Если утверждение полностью описывает Ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте – 5 (ответ – **да, совершенно верно**). Если утверждение совсем не подходит Вам, тогда поставьте – 1 (ответ – **нет, это совсем не так**).

- 1 – нет, это совсем не так
- 2 – скорее нет, чем да
- 3 – затрудняюсь ответить
- 4 – скорее да, чем нет
- 5 – да, совершенно верно

**Текст опросника:**

1. В любых сложных ситуациях Вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в Вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.
6. Как правило, Вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете “наломать немало дров”.
10. Когда кто-либо из близких поступает с Вами несправедливо, Вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что Вы расстроены или обижены.
11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости не “выкладываетесь” полностью, предпочитая экономить свои силы.

14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.

15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.

16. Для достижения своих целей Вам часто приходится “подыгрывать” другим или подстраиваться под других людей (несколько “кривить душой”).

17. В определенных ситуациях Вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.

18. Как правило, препятствия для решения Ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят Вас из себя, можно сказать, что они просто “бесят” Вас.

19. Вы считаете, что в сложных ситуациях лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.

20. Находясь в трудной ситуации, Вы раздумываете о том, как бы поступили бы в этом случае другие люди.

21. В трудные минуты для Вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.

22. Считаете, что во всех случаях лучше “семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать”.

23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.

24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что возможно само по себе рассеется.

25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на Вас, но на самом деле Вы - “крепкий орешек”, и никому не позволяете манипулировать собой.

26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.

27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.

28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.

29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.

30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.

31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть “подводные камни”.

32. Ваша интуиция Вас никогда не подводит.

33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема “не стоит и выеденного яйца”.

34. Иногда Вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, не взирая на интересы других).

35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.

36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с Вашим мнением, чем “тянуть кота за хвост”.

37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.

38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит Ваш жизненный опыт.

39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает Вам в трудных ситуациях.

40. В трудных ситуациях Вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.

41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.

42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.

43. Для достижения своих заветных целей - не грех и немного полукавить.

44. Ищите «слабости» других людей и используете их со своей выгодой.

45. Грубость и глупости других людей часто приводят Вас в ярость («выводят Вас из себя»).

46. Вы испытываете неловкость, когда Вас хвалят или говорят комплименты.

47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).

48. Вы уверены, что в трудных ситуациях Вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.

49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу “тише едешь, дальше будешь”.

50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.

51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.

52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.

53. Цель оправдывает средства.

54. В значимых и конфликтных ситуациях Вы бываете агрессивным.

**Ключ для обработки данных теста SACS**

Субшкала	Номера утверждений
Ассертивные действия	1, 10, 19, 28*, 37, 46*
Вступление в социальный контакт	2, 11, 20, 29, 38 47
Поиск социальной поддержки	3, 12, 21, 30, 39, 48
Осторожные действия	4, 13, 22, 31, 40, 49
Импульсивные действия	5, 14, 23, 32, 41, 50*
Избегание	6, 15, 24, 33, 42, 51
Непрямые действия	7, 16, 25, 34, 43, 52
Асоциальные действия	8, 17, 26, 35, 44, 53
Агрессивные действия	9, 18, 27, 36, 45, 54

\* - подсчитываются в обратном порядке.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

**ТЕСТ «ВАШ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ»**

Основополагающим методом исследования является тестирование. Методика предназначена для учащихся, педагогов. Исследование проводит педагог-психолог 1 раз в год. Результаты исследования предназначены для заместителей руководителей по учебно-воспитательной работе, преподавателей, воспитателей, кураторов учебных групп, классных руководителей, мастеров производственного обучения, социального педагога. Методика проводится в стандартных условиях учебных заведений (возможна групповая и индивидуальная формы тестирования). Интерпретация результатов проводится в соответствии с ключом оценки и обработки данных исследования.

Нам редко удается взглянуть на себя “со стороны”, а ведь у каждого существует излюбленная манера общения, то, что обычно называют стилем. Стилль общения поможет Вам определить данный тест. Попробуйте с его помощью узнать, достаточно ли Вы корректны в отношении со своими сослуживцами, членами семьи, коллегами и каково им общаться с Вами.

На каждый из 20 вопросов даны три варианта ответов: подчеркните тот, который Вас устраивает. Если ни один ответ Вам не подходит, переходите к следующему вопросу.

Для сравнения “портрета”, который Вы получили, попросите того, чье мнение для Вас значимо, ответить вместо Вас.

Ключ для оценки результатов предложен ниже.

Не придавайте очень серьезного значения полученным данным, рассматривайте их скорее как информацию к размышлению.

1. Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

- А) Всегда.
- Б) Иногда.
- В) Никогда.

2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?

- А) Внутренне кипите.
- Б) Сохраняете полное спокойствие.
- В) Теряете самообладание.

3. Каким считают Вас коллеги?

- А) Самоуверенным и завистливым.
- Б) Дружелюбным.
- В) Спокойным и независтливым.

4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?

- А) Примете ее с некоторым опасением.
- Б) Согласитесь без колебаний.

В) Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

5. Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?

А) Выдадите ему “по первое число”.

Б) Заставите вернуть.

В) Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?

А) Что тебя так задержало?

Б) Где ты торчишь допоздна?

В) Я уже начал (а) волноваться.

7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?

А) Стараетесь обогнать машину, которая “показала Вам хвост”.

Б) Вам все равно, сколько автомобилей Вас обошло.

В) Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал Вас.

Если вы не управляете машиной, то попробуйте представить свое поведение в этих ситуациях.

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

А) Сбалансированными.

Б) Легкомысленными.

В) Крайне жесткими.

9. Что Вы предпринимаете, если не все удастся?

А) Пытаетесь свалить вину на другого.

Б) Смиряетесь.

В) Становитесь впредь осторожнее.

10. Как Вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

А) Пора бы уже молодежи запретить такие развлечения.

Б) Надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать.

В) И чего мы с ней возимся?

11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?

А) И зачем я только на это нервы тратил (а).

Б) Видно, этот человек начальнику приятнее.

В) Может быть, мне это удастся в следующий раз.

12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

А) Испытываете чувство страха.

Б) Скучаете.

В) Получаете искреннее удовольствие.

13. Как Вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка и Вы опоздали на важное совещание?

А) Будете нервничать во время заседания.

Б) Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.

В) Очень огорчитесь.



14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?  
 А) Обязательно стараетесь выиграть.  
 Б) Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.  
 В) Очень сердитесь, если проигрываете.
15. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?  
 А) Поговорите с учителями.  
 Б) Устроите скандал родителям обидчика.  
 В) Посоветуете ребенку дать сдачи.
16. Как Вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?  
 А) Стерпите, избегая скандала.  
 Б) Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание.  
 В) Отправитесь с жалобой к директору ресторана.
17. Какой Вы человек?  
 А) Средний.  
 Б) Самоуверенный.  
 В) Пробивной.
18. Что Вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?  
 А) Простите, это моя вина.  
 Б) Ничего, пустяки.  
 В) А повнимательнее Вы не можете быть?
19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?  
 А) Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?  
 Б) Надо бы ввести суровые наказания!  
 В) Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!
20. Какое животное Вы любите?  
 А) Тигра.  
 Б) Домашнюю кошку.  
 В) Медведя.

### Оценка результатов

Очки за ответ	Вопросы																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Напротив номера вопроса в вертикальной колонке находится тот ответ, который Вы подчеркнули. Определите его оценку в очках. Очки просуммируйте. Если Вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по данному вопросу Вы набрали 0 очков.

## Результаты

35-44 очков.

Вы умеренно агрессивны, Вам сопутствует успех в жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 очков и боле.

Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестким по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих “верхов”, рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-то области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику “сверху” принимаете, а критику “снизу” воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критиков “снизу”.

34 очка и менее.

Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы гнетесь под любым ветерком.и все же побольше решительности Вам не помешает! К критике “снизу” относитесь доброжелательно, но побаивайтесь критики “сверху”.

Если по семи и более вопросам Вы набрали по три очка и менее чем по семи вопросам – по одному очку, то Ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по одному очку и менее чем по семи вопросам – по три очка, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам тоже не присущи вспышки агрессивности, но Вы подавляете их слишком тщательно...