ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Исследовательская работа

СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ

Направление: психолого-педагогическое

Выполнила:
Онохова Вера Алексеевна
студентка группы ТТ-411
Специальность:
19.02.10 Технология продукции
общественного питания

Научный руководитель:
Бойчина Светлана Анатольевна
педагог-психолог

Рецензент:
Позднякова Елена Владимировна
заместитель директора по НМР

Биробиджан
2019

Содержание

	Стр.
Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты способов поведения в конфликтных ситуациях	4
1.1. Понятие конфликта и его социальная роль	4
1.2. Классификация конфликтов	5
1.3. Типы поведения в конфликтной ситуации	6
1.4. Причины конфликтов	8
1.5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях	10
Глава 2. Изучение способов преодоления конфликтных ситуаций у обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум»	14
2.1. Варианты преодоления конфликтов среди обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум»	14
Заключение	18
Литература	21
Приложение 1. Анкета «Варианты преодоления конфликтов»	22
Приложение 2. Тест «Оценка уровня конфликтности» (автор В.И.Андреев)	24
Приложение 3. Диаграммы «Варианты преодоления конфликтов»	28
Приложение 4. Диаграмма «Уровни конфликтности»	30

ВВЕДЕНИЕ

Молодые люди по характеру, по темпераменту и многим другим критериям неодинаковы, поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Обучающийся техникума, насколько бы бесконфликтным он ни был, не в состоянии избежать разногласий с окружающими.

Сколько людей – столько мнений, и интересы разных людей вступают в противоречие друг с другом. Различие в восприятии часто приводит к тому, что молодые люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу. Это несогласие возникает, когда ситуация действительно носит конфликтный характер. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личности или группы) нарушает интересы другой стороны.

Понятие конфликта имеет множество определений и толкований, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Цель данной работы: изучение понятия конфликта и его роли в жизни молодого человека.

Задачи: определить уровень конфликтности у обучающихся техникума, выявить способы преодоления, составить рекомендации по поведению в конфликтных ситуациях.

Объект исследования: межличностные конфликты.

Предмет исследования: особенности межличностных конфликтов у обучающихся.

Методы исследования: изучение научной литературы, тестирование, анкетирование.

Актуальность исследования заключается в том, что конфликты являются неотъемлемым компонентом любой сферы человеческой деятельности, без них невозможно представить общение, сотрудничество. Именно разрешение конфликтных ситуаций в молодежной среде является источником движения вперед. Самое главное – умение управлять конфликтом, ведь конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Правильное поведение в конфликтной ситуации может привести обучающегося к более эффективному общению и реализации планов, когда отсутствие данного навыка может стать препятствием для взаимодействия в социуме и осуществления стратегий и проектов.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СПОСОБОВ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

1.1. Понятие конфликта и его социальная роль

Конфликт (от лат. Conflictus – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была её точка зрения и цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют – деструктивными. 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены.

Конфликтогены – это слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту [8; с. 123].

Большая опасность проистекает из игнорирования очень важной закономерности – эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Формула конфликта выглядит следующим образом:

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, т.е. ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт – значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

1.2. Классификация конфликтов

В научной литературе существуют различные классификации конфликтов, наиболее оптимальным является подразделение: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения.

По объему конфликты подразделяют на:

· внутриличностные;

· межличностные;

· между личностью и группой;

· межгрупповые.

Внутриличностные конфликты – возникают в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями сотрудника, а также в ответ на рабочую недогрузку или перегрузку, противоречивые требования. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности (потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п.)

Межличностный конфликт – вовлекает двух или более индивидов, воспринимающих себя как находящихся в оппозиции друг другу в отношении целей, расположений, ценностей или поведения. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. В основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы, материальные средства и т.д. Конфликты возникают между педагогом и обучающимся, например, когда обучающийся убежден, что педагог предъявляет к нему непомерные требования, а педагог считает, что обучающийся не желает работать в полную силу.

Конфликт между личностью и группой – проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения. Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства уровню

зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности педагога и компетентности обучающихся, из-за неприятия группой характера педагога.

Межгрупповые конфликты – конфликты внутри формальных групп обучающихся (например, членов Совета профилактики и членов Совета общежития), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

Обычно такие конфликты носят интенсивный характер и при неправильном управлении ими не дают ни одной из групп выигрыша [12; с. 16].

Конфликты можно подразделить на кратковременные и затяжные.

Первые чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. Вторые же связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность конфликта зависит как от предмета противоречий, так и от характера столкнувшихся людей. Длительные конфликты очень опасны, поскольку в них конфликтующие личности закрепляют свое негативное состояние. Частота конфликтов может вызвать глубокую и длительную напряженность отношений.

По источнику возникновения конфликты можно разделить на объективно и субъективно обусловленные.

Объективным считается возникновение конфликта в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди. Непонятные критерии оценок, длительное отрицательное давление со стороны сверстников – такого рода проблемы относятся к числу конфликтных, т.е. объективно оказываются той почвой, на которой легко возникает напряженная обстановка. Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроения, характеров, сложившихся в коллективе настроений и призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликта довольно велика. Устранить конфликты, вызванные такими причинами, можно только изменив объективную ситуацию. В этих случаях конфликт выполняет своего рода сигнальную функцию, указывая на неблагополучие в жизнедеятельности коллектива.

Субъективным будет возникновение конфликта в связи с личностными особенностями конфликтующих, с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения наших стремлений, желаний интересов. Принятое решение кажется ошибочным, оценка по предмету неправильной, поведение других обучающихся неприемлемым [7; с. 87].

1.3. Типы поведения в конфликтной ситуации

Молодые люди неодинаково ведут себя в конфликтных ситуациях: одни чаще уступают, отказываясь от своих желаний и мнений, другие – жёстко отстаивают свою точку зрения. Доктор психологических наук Н. Обозов выделяет три типа поведения в конфликте: поведение «практика», «собеседника», «мыслителя». В зависимости от типов включенных в конфликт личностей он может протекать по- разному.

«Практик» действует под лозунгом «Лучшая защита – нападение». Действенность людей практического типа способствует увеличению длительности конфликта. Его неуемная потребность в преобразовании внешнего окружения, в том числе в изменении позиций других людей, может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях. «Практик» менее чувствителен к мелким недомолвкам, поэтому в результате конфликта отношения нарушаются очень сильно.

Для «собеседника» характерен лозунг «Плохой мир лучше, чем хорошая война». Главное для него – общение с людьми. «Собеседники» более поверхностны в отношениях, круг знакомства и друзей у них достаточно велик, и близкие отношения для них этим компенсируются. «Собеседники» не способны на длительное противостояние в конфликте. Они умеют так разрешить конфликт, чтобы как можно меньше затронуть глубинные чувства. Этот тип личности чувствителен к изменению настроения партнера и, стремиться сгладить возникающее противоречие в самом его начале. «Собеседники» более открыты для принятия мнения другого и не очень стремятся изменить это мнение, изначально предпочитая сотрудничество. Поэтому очень часто они становятся неофициальными эмоционально-исповедальными лидерами коллектива.

«Мыслителям» свойственна позиция «Пускай думает, что он победил!». «Мыслитель» ориентирован на познание себя и окружающего мира. В конфликте он выстраивает сложную систему доказательств своей правоты и неправоты своего оппонента. «Мыслитель» хорошо продумывает логику своего поведения, более осторожен в действиях, хотя и менее чувствителен, чем «собеседник». В общении «мыслители» предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации, но больше уязвимы в близких личных отношениях, где и степень включенности в конфликт будет очень высокая.

Люди по-разному чувствительны к противоречиям и конфликтам, затрагивающим их. Так, «мыслители» более всего чувствительны к противоречиям и конфликтам в сфере духовных ценностей или идей. «Практику» важнее единство практических исходов, целей совместной деятельности. «Собеседники» остро реагируют на оценку эмоционально-

коммуникативных способностей, оценка же интеллектуальных качеств или практической хватки затрагивает их значительно меньше [4; с. 54].

1.4. Причины конфликтов

У всех конфликтов есть несколько причин. Каждый молодой человек может припомнить ситуации, в которых он сам был или свидетелем, или потерпевшим. Вызывают сильные негативные эмоции такие ситуации, когда:

- достаётся за то, за что человек не несет ответственности;
- не спрашивают при решении вопросов, в которых ты компетентен;
- награды за то, что сделал юноша или девушка, достаются другим;
- считают, что обучающийся неспособен что-то сделать самостоятельно, задание достается другому. И он, другой, становится свидетелем того, как низко тебя ценят;
- молодой человек выдвигает идеи и предложения, кто-то выдает их за свои собственные;
- перед обучающимися рисуют заманчивые перспективы, чтобы привлечь к работе, а в итоге, когда они соглашаются, выясняется, что работа выглядит совсем иначе. Появляется чувство досады, которое является почвой для недовольства и сопротивления;
- юноша или девушка выполняют несвойственную или дополнительную работу.

Подобные примеры можно продолжать до бесконечности. Но именно так возникают интриги и рушится взаимное доверие, этому подвержен практически каждый.

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

· стремление к превосходству;

· проявление агрессивности;

· проявление эгоизма.

Объединяют все эти типы то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей [8; с. 172].

Кратко рассмотрим конфликтогены каждого типа.

Стремление к превосходству:

- прямые проявления превосходства: приказания, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, сарказм;
- снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности;

- хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, желание «поставить на место» хвастуна;

- категоричность является проявлением излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности и предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, например «Я считаю», «Я уверен»;

- навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;

- перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.

Проявление агрессивности:

- природная агрессивность. Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном». Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы. Ситуационная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или в учебе), плохое настроение или самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

Проявление эгоизма:

- слово «эгоизм» имеет корнем латинское слово «ego», обозначающее «Я». Всевозможные проявления эгоизма являются конфликтогенами; ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов [8; с. 126].

Все причины конфликтов можно объединить в пять групп в соответствии с обусловливающими их факторами:

· информацией;

· структурой;

· ценностями;

· отношениями;

· поведением.

В основе многих конфликтов лежит информация, приемлемая для одной из сторон и неприемлемая для другой. Это могут быть неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению: подозрения в умышленном сокрытии информации;

сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства и т.д.

Структурные факторы возникновения конфликтов обычно связаны с существованием формальной и неформальной организаций социальной группы. Сюда могут быть отнесены вопросы, социального статуса, традиции, системы поощрения и наказания.

Ценностные факторы – это те принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем. Это общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические.

Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу отношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые), взаимоожидания, длительность отношений, совместимость сторон в отношении ценностей, поведения, личных и профессиональных целей.

Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, подрывается самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость [11; с. 538].

1.5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Люди неизбежно будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом. Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию и стиль поведения.

Психологи выделяют пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях:

· конкуренция;

· уклонение;

· приспособление;

· сотрудничество;

· компромисс.

Рассмотрим более подробно эти стили.

Стиль конкуренции.

Молодой человек старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы. Для достижения цели он использует свои волевые качества, и если воля достаточна, сильна, то это удается.

Это может быть эффективным стилем в том случае, если юноша обладает определенной властью (например староста группы); он знает, что решение или подход в данной ситуации правильны, и имеет возможность настаивать на них.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать стиль конкуренции:

- молодой человек обладаете достаточным авторитетом для принятия решения;
- решение необходимо принять быстро, и достаточно власти для этого;
- юноша чувствует, что у него нет иного выбора и что нечего терять;
- обучающийся находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- молодой человек должен принять нестандартное решение, но сейчас необходимо действовать и у него достаточно полномочий для этого шага.

Когда обучающийся использует этот подход, он может быть недостаточно признанным, но завоюет сторонников, если этот подход даст положительный результат.

Стиль уклонения.

Реализуется тогда, когда молодой человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняется от решения конфликта. Можно использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна, когда не хочется тратить силы на её решение или когда находишься в безнадежном положении.

Типичны ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- исход не очень важен или считаешь, что не стоит тратить на него силы;
- трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- хочешь выиграть время;
- ситуация очень сложна, и разрешение конфликта потребует слишком многого;
- мало власти для решения проблемы;
- чувствуешь, что у других больше шансов решить эту проблему.

Стиль приспособления.

Он означает, что молодой человек действует с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Можно использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека.

Он не подходит, когда юноша чувствует, что этот человек не оценит сделанного.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- не особенно волнует случившееся;
- хочешь сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- понимаешь, что правда на вашей стороне;
- мало шансов победить;
- полагаешь, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если уступишь его желаниям.

Стиль сотрудничества.

Наиболее эффективный стиль, но и наиболее трудный. Если оба человека понимают, в чем состоит причина конфликта, то имеется возможность вместе искать новые альтернативы или выбрать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниться;
- тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- молодые люди осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, что на равных искать решение проблемы. Обе стороны должны затратить на это некоторое время, они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы. Стиль сотрудничества среди прочих самый трудный, однако он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса.

Юноша или девушка немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. Как при сотрудничестве, молодые люди не ищут скрытые нужды и интересы, а рассматривают только то, что говорят друг другу о своих желаниях.

Типичные случаи:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- может устроить временное решение;
- можете воспользоваться временной выгодой;

- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

- удовлетворение желания имеет для молодого человека не слишком большое значение, и он может несколько изменить поставленную вначале цель;

- компромисс позволит сохранить взаимоотношения, и он предпочитает получить хоть что-то, нежели все потерять.

Когда молодой человек старается прийти к компромиссному решению с кем-то, ему следует начинать с выяснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов.

В идеальном случае конфликт сам подсказывает стиль поведения. Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях и ни один из них не может быть выделен, как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом характера [9; с. 65].

2. ИЗУЧЕНИЕ СПОСОБОВ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ У ОБУЧАЮЩИХСЯ ОГПОБУ «ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

2.1. Варианты преодоления конфликтов среди обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум»

Изучая конфликты в молодежной среде, мы провели исследование, в котором изучили причины возникновения конфликтных ситуаций, а также способы их преодоления, среди обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум». В исследовании приняли участие 100 обучающихся техникума из различных групп и курсов, которым была предложена анкета «Варианты преодоления конфликтов» состоящая из 11 вопросов. (Приложение 1).

Проведенное исследование показало, что часто возникают конфликты в техникуме у 21% обучающихся, а 79% считают, что конфликтуют редко.

На вопрос «С кем ты чаще всего ссоришься в техникуме?» 71% респондентов ответили, что с одногруппниками, а 29% опрошенных ответили, что с обучающимися из другой группы.

Исследуя вопрос о том, кто, как правило, является инициатором конфликтных ситуаций, 14% обучающихся, ответили критично и признались, что именно они являются источником конфликта, а 86% предпочли видеть источник в другом человеке, снимая с себя ответственность за начальную стадию конфликта.

При ответе на вопрос «Что является причиной конфликтов?» мнение участников исследования распределились следующим образом: 39% считают - грубое отношение, оскорбление, 13% - стремление быть/занять лидирующее отношение в группе, поддержать авторитет среди сверстников, 17% - несправедливый поступок, обман, 31% - несовпадение точек зрения на что-либо.

Большинство обучающихся (75%) считают, что конфликты возникающие у них в молодежной среде, как правило довольно быстро заканчиваются, однако для 25% юношей и девушек межличностные конфликты длительны по времени.

Обучающимся было предложено определить, свое поведение в конфликте, так 56% опрошенных заявило, что перестают общаться с человеком, с которым произошел конфликт, 39% грубят и могут физически доказать свою правоту, 5% стараются настроить против, обидчика других обучающихся и взрослых и создать целое противостояние.

Определяя такой критерий, как способы преодоления конфликтов, ответы испытуемых распределились следующим порядком: только 12% опрошенных берут

ответственность на себя и самостоятельно идут на примирение, 32% занимают выжидательную позицию и ждут, пока собеседник предложит помириться и 56% не придают значения событию и забывают про конфликт (Приложение 3).

В ходе исследования обучающимся были предложены конфликтные ситуации и варианты выхода из них. Юношам и девушкам необходимо было определиться, как они поступят при возникновении таких случаев в соответствии с особенностями характера и морально-этическими установками.

Юношам и девушкам была предложена ситуация, где они стали свидетелями, как в группе незаслуженно унижают сокурсницу и грозят расправой. Ответы распределились следующим образом: 23% ответили, что привлекут на помощь взрослых или старшекурсников для решения конфликта, 28% посчитали, что в этой ситуации, лучше выбрать позицию наблюдателя, так как это дело не их и девушка сама должна разобраться, 32% отметили, что не могут противостоять группе и тоже буду участвовать в унижении и только 17% смогли проявить такие качества, как смелость и решительность, они заявили, что будут защищать сокурсницу.

В следующей ситуации необходимо, выразить реакцию в случае, когда именно в тебя сидящего, на первой парте, кто-то систематически кидает в спину бумажки и тем самым провоцирует конфликт. Нетерпеливо и агрессивно отреагируют 55% обучающихся, они сказали, что не потерпят такого отношения и прямо на уроке очень грубо ответят обидчику, 30% проявят понимание и терпение и на перемене постараются поговорить, чтобы выяснить причину этого поведения и 15% постараются не обращать внимание и промолчат.

Одна из ситуаций включала события, происходящие в сети интернет, необходимо было ответить, как поступят испытуемые в случае, когда в социальной сети одна обучающаяся распространяет непосредственно о тебе ложную информацию. 13% обучающихся настроены решительно и говорят о том, что позовут друзей, чтобы с ней «поговорили» серьезно, 9% поступят также и будут распространять слухи про обидчика, пусть она тоже «отмывается», 13% будут оправдываться и говорить друзьям, что это неправда, подавляющее большинство 65% займут активную позицию и выяснят причину, такого поведения.

Обучающимся было предложено определить свое отношение к ситуации, в которой один из обучающихся в группе часто всем грубит, хамит, считая, что он лидер. 20% обучающихся отметили, что постараются держаться подальше от этого хама, 45% проявят грубость и ответят так, чтобы он понял, что с ними лучше не связываться, 35% постараются поговорить и объяснить, что так общаться нельзя.

Анализируя ответы обучающихся, можно выделить пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

По результатам исследования необходимо отметить, что проявляется соотношении стратегий поведения в конфликтах в зависимости от ситуаций и особенностей характера.

Рассматривая вопрос о конфликтах, путях и способах его преодоления, считаем необходимым исследовать уровень конфликтности среди обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум».

Для диагностики и оценки уровня конфликтности мы использовали тест «Оценка уровня конфликтности» В.И. АндреевА, который позволяет дифференцированно определить степень конфликтности (Приложение 2).

В исследовании принимали участие 49 обучающихся второго курса, которым предстояло ответить на вопросы теста. Тест содержал, как варианты конфликтных ситуаций, так и самооценку черт характера. При обработке результатов согласно набранным баллам, были определены уровни конфликтности среди обучающихся, которые представленные в Таблице 1.

Таблица 1

№	Баллы	Уровни	Количество человек	%
			49 чел	100%
1	14 – 17	очень низкий уровень	-	-
2	18 – 20	низкий	-	-
3	21 – 23	ниже среднего	5	10,2
4	24 – 26	чуть ниже среднего	12	24,5
5	27 – 29	средний уровень	15	30,6
6	30 – 32	чуть выше среднего	14	28,6
7	33 – 35	выше среднего	3	6,1
8	36 – 37	высокий уровень	-	-
9	38 – 39	очень высокий уровень	-	-
10	40 – 42	наивысший	-	-

Необходимо отметить, «низкий» и «очень низкий» уровни конфликтности согласно классификации теста В.И. Андреева обучающимся не свойственен. Уровень «ниже среднего» характерен для 10,2 % обучающихся. 24,5% обучающихся показали, что уровень конфликтности находится на отметке «чуть ниже среднего». Самая большая численность обучающихся, имеет «средний уровень» 30,6%. Уровень «чуть выше среднего» у 28,6% обучающихся и уровень «выше среднего» отмечен у 6,1%. «Высокий», «очень высокий», «наивысший» уровни у обучающихся не определились (Приложение 4).

Полученные результаты свидетельствуют о преобладании «среднего» уровня конфликтности. О таких подростках говорят, что они конфликтные люди. Они настойчиво отстаивают свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на их отношения с окружающими, однако за это качество их уважают окружающие.

Обучающиеся с уровнем «ниже среднего» не склонны к конфликтам. Они умеют их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда им приходится вступать в спор, они склонны учитывать, как это может отразиться на их отношениях с окружающими, так как стремятся быть ими приятным.

Обучающиеся с уровнем «выше среднего» свойственна мелочность, стремление найти поводы для споров, большая часть которых излишня. Они любят критиковать, но только когда это выгодно им, стремятся навязать свое мнение, даже если они не правы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликты можно считать неотъемлемым компонентом любой сферы человеческой деятельности. Самое главное – умение управлять конфликтом, ведь конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Конфликт может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий и проектов.

Необходимо выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.

В данной работе мы основное внимание уделили межличностным конфликтам. Под конфликтом понимается наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Возраст молодого человека отмечен физиологическим и психологическими изменениями. Общение в техникуме начинает играть важную роль, так как общение в образовательном учреждении - это и канал информации, по которому подростки узнают многие необходимые вещи и взаимодействуют со сверстниками. Вырабатываются необходимые навыки социального взаимодействия, умения подчиняться коллективной дисциплине и в то же время отстаивать свои права.

Для выбора стиля общения в конфликтной ситуации необходимо ответить на вопрос: В чем больше заинтересованы, что реально важнее – подавить противника, самоутвердиться или решить проблему?

Если ни цель, ни отношения не являются для молодого человека особо важными, благоразумнее уклониться от конфликта.

Конфликт легче предупредить, чем преодолеть. Нужно стараться делать упор на положительные суждения и оценки, помня, что все люди более благосклонно принимают позитивную информацию, а не негативную, которая часто приводит к конфликтным ситуациям.

Существенно снижает вероятность возникновение конфликтной ситуации уважительная манера разговора. «Добавление» учтивости не снижает определенности просьбы, но во многом препятствует появлению у собеседников внутреннего сопротивления, способствует снятию отрицательных эмоций. Хорошим средством предупреждения конфликта служит умение слушать собеседника. От того, насколько собеседнику предоставлена возможность высказаться, во многом зависят его расположение и

доверительность. Ни в коем случае не допускать при деловом общении возникновения споров, так как во время спора человеку редко удается сохранить самообладание и достоинство. Споря, юноши и девушки начинают горячиться и, сами того не замечая, делают обидные замечания и допускают досадную грубость.

На основании проведенного исследования мы пришли к выводу о необходимости разработки рекомендаций для поведения обучающихся в случае возникновения конфликтной ситуации:

Рекомендации по поведению в конфликтных ситуациях

1. Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.

2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

5. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгореть от стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

6. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

7. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

В практической части мы изучили причины возникновения конфликтных ситуаций, способы их преодоления, выявили уровень конфликтности среди обучающихся ОГПОБУ «Технологический техникум».

Исследование подтвердило нашу гипотезу: мы пришли к выводу о том, что стили поведения в конфликтных ситуациях эффективны только в определенных условиях и ни один из них не может быть выделен, как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом характера молодого человека.

Тем не менее, исследование привело нас к необходимости выработки рекомендаций по развитию навыков взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Цель и задачи исследования достигнуты, мы изучили понятие конфликта и его роль в жизни молодого человека, определили уровень конфликтности у обучающихся техникума, составили рекомендации по поведению в конфликтных ситуациях.

Такое исследование имеет практическую значимость для решения следующих актуальных задач в молодежной среде:

- Снижение уровня конфликтности.

- Расширение знаний молодежи в области поведения в конфликтных ситуациях

- Осознание влияния конструктивного конфликта на положительное изменение ситуации.

В молодежной среде необходимо использовать формы и стратегии поведения для разрешения конфликтных ситуаций, распространять знания о культуре и причинах конфликта, что, в конечном итоге, скажется на становлении благоприятного климата в коллективе обучающихся в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бандура А., Уолтерс Р. Подростковая агрессия. – М.: Просвещение, 2000. – 515 с.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА, 2004. – 312 с.

3. Головей Е. А. Рыбалко Е.Ф. Практикум по возрастной психологии: Учебное пособие/ Под ред. Л.А.Головей, Е.Ф.Рыбалко. – СПб.: Речь, 2012. – 694 с.

4. Змановская Е.В. Девиантология. – М.: Издательский центр «Академия», 2003 – 288 с.

5. Карелин А.А. Психологические тесты / Под ред. А.А. Карелина. В 2 т. - М.: Гуманит изд. Центр ВЛАДОС, 2012. - 312 с.

6. Кон И.С. Психология старшеклассника. - М.: Просвещение, 2007. - 360 с.

7. Латынов В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта // Иностранная психология, том 1, № 2, 2003. — С. 87-92.

8. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.

9. Леонтьев А. П. Деятельность. Сознание. Личность. - М.: Наука, 1992. - 300 с.

10. Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: Учебное пособие для студентов ВУЗов и практических работников. – М.: ТЦ Сфера при участии «Юрайт-М», 2001. – 448 с.

11. Основы психологии: Практикум/ Ред. Сост. Л.Д.Столяренко. – ростов н/Дону: изд-во Феникс, 2014. – 704 с.

12. Сорокина А.И., Сорокин В.А. Прикладное исследование конфликтных ситуаций посредством теории графов: Учеб.-метод. пособие. - Уфа: Творчество, 2011. - 29 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета «Варианты преодоления конфликтов»

1) Часто ли у тебя возникают конфликты в техникуме?

а) Довольно часто

б) Редко

2) С кем ты чаще всего ссоришься в техникуме?

а) Содногруппниками

б) С обучающимися другой группы

3) Кто, как правило, является инициатором данных конфликтов?

а) Я

б) Другой обучающийся

4) Что является причиной данных конфликтов?

а) Грубое отношение, оскорбление

б) Стремление быть/занять лидирующее отношение в группе, авторитет среди сверстников

в) Несправедливый поступок, обман

г) Несовпадение точек зрения на что-либо

5) Долго ли длятся твои конфликты?

а) Довольно долго

в) Быстро заканчиваются

6) Каково твоё поведение в конфликте?

а) Перестаю общаться

б) Грублю, могу физически доказать свою правоту

в) Стараюсь настроить против других обучающихся и взрослых

7) Как ты решаешь свои конфликты?

а) Сам иду на примирение

б) Жду, пока собеседник предложит помириться

в) Забываю про конфликт

8) Ты видишь, что в группе незаслуженно унижают сокурсницу, грозят расправой. Как ты поступишь?

а) Привлеку на помощь взрослых или старшекурсников

б) Это не мое дело, пусть сама разбирается

в) Я не могу противостоять группе, тоже буду участвовать в унижении.

г) Буду защищать

9) Ты сидишь, на первой парте, кто-то систематически кидает тебе в спину бумажки. Как ты поступишь?

а) Прямо на уроке отвечу очень грубо обидчику

б) На перемене постараюсь поговорить, чтобы выяснить причину этого поведения

в) Промолчу

10) В социальной сети одна обучающаяся распространила о тебе ложную информацию. Как ты поступишь?

а) Позову друзей, чтобы с ней «поговорили» серьезно

б) «Расскажу» о ней в интернете много интересного, «пусть отмывается»

в) Буду говорить друзьям, что это неправда

г) Сама выясню причину, такого поведения

11) Обучающийся в твоей группе часто всем грубит, хамит, считая, что он лидер. Какое поведение ты выберешь для себя?

а) Постараюсь держаться подальше от этого хама

б) Грубо отвечу, чтобы он понял, что со мной лучше не связываться

в) Постараюсь поговорить и объяснить, что так общаться нельзя.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Тест «Оценка уровня конфликтности»

автор В.И. Андреев

1) Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) нет

б) когда как

в) да

2) Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

а) да

б) ответить затрудняюсь

в) нет

3) Кто вы в большей степени?

а) миролюбивый

б) принципиальный

в) предприимчивый

4) Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто

б) периодически

в) редко

5) Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще советовался бы с людьми.

6) В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм

б) плохое настроение

в) обида на самого себя

7) Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да

б) скорее всего да

в) нет

8) Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

а) да

б) скорее всего да

в) нет

9) Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе

а) раздражительность

б) обидчивость

в) нетерпимость критики других

10) Кто вы в большей степени?

а) независимый

б) лидер

в) генератор идей

11) Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) необычным

б) оптимистом

в) настойчивым

12) С чем вам чаще всего приходится бороться?

а) с несправедливостью

б) с бюрократизмом (много бумаг)

в) с эгоизмом

13) Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности

б) оцениваю свои способности объективно

в) переоцениваю свои способности

14) Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.

а) излишняя инициатива

б) излишняя критичность

в) излишняя прямолинейность

Ваши ответы на вопросы теста оцениваются следующим образом:

1.а) 1 б) 2 в) 3

2.а) 3 б) 2 в) 1

3.а) 1 б) 3 в) 2

4.а) 3 б) 2 в) 1

5.а) 3 б) 2 в) 1

6.а) 2 б) 3 в) 1

7.а) 3 б) 2 в) 1

8.а) 3 б) 2 в) 1

9.а) 2 б) 1 в) 3

10.а) 3 б) 1 в) 2

11.а) 2 б) 1 в) 3

12.а) 3 б) 2 в) 1

13.а) 2 б) 1 в) 3

14.а) 1 б) 2 в) 3

Суммарное число баллов / Уровень развития конфликтности

14 – 17 /1 - очень низкий уровень

18 – 20 /2 - низкий

21 – 23 /3 - ниже среднего

24 – 26 /4 - чуть ниже среднего

27 – 29 /5 - средний уровень

30 – 32 /6 - чуть выше среднего

33 – 35 /7 - выше среднего

36 – 37 /8 - высокий уровень

38 – 39 /9 - очень высокий уровень

40 – 42 /10 – наивысший

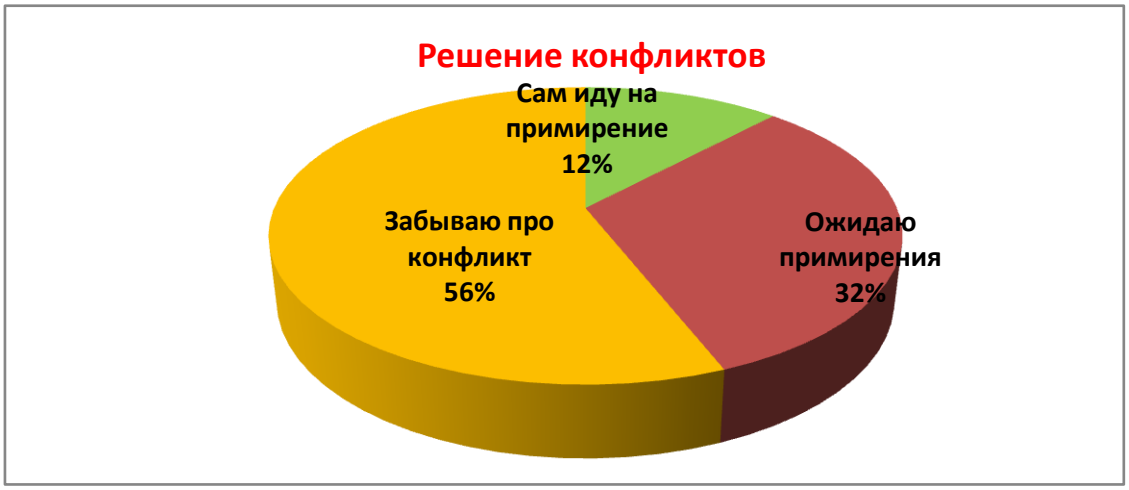
ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Диаграммы
«Варианты преодоления конфликтов»

Причина конфликта
Разные точки зрения 31%
Оскорбление 39%
Обман 17%
Стремление быть лидером 13%

Длительность конфликтов
Длительные 25%
Кратковременн ые 75%

Поведение в конфликте
Настроить других 5%
Грубость 39%
Перестают общаться 56%


Решение конфликтов
Сам иду на примирение 12%
Забываю про конфликт 56%
Ожидаю примирения 32%

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Диаграмма

«Уровни конфликтности»