Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №11 им. А. С. Пушкина

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБОУ
СОШ №11 им. А. С. Пушкина
_____ И. В. Зюзина
Пр. от 13.08.2021г.№109

Профилактическая программа «Основы бесконфликтного общения» для учащихся 9-10 классов на 2021–2022 год

Исполнитель:
Педагог-психолог, медиатор
Кроль Л. А.

Воронеж 2021

Профилактическая программа «Основы бесконфликтного общения» для учащихся 9-10 классов рекомендована для применения в ОО для службы школьной медиации Департаментом образования, науки и молодёжной политики Воронежской области ГБУ ВО «Центр психолого-педагогической поддержки и развития детей»
Программа разработана: Любинина Е. А., методист ГБУ ВО «ЦПППиРД»

Раздел 1. «ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ»

1.1. Пояснительная записка

Подростковый период характеризуется возрастанием потребности в общении. Дети сталкиваются с большими сложностями в этой области, в том числе с конфликтными ситуациями.

Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии. Для того чтобы общественная жизнь не рушилась из-за конфликтов, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы, каждому человеку необходимо обладать умением определять момент зарождения конфликта, эффективно улаживать споры и разногласия.

Для разрешения конфликта важно уметь гибко пользоваться различными подходами, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможность поступать и мыслить по-новому.

Конфликтные ситуации можно использовать как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения. Конфликты могут быть использованы в качестве учебного материала, если в последующем найдется время на анализ конфликтной ситуации, что позволит узнать больше о самом себе, о вовлеченных в конфликт людях или обстоятельствах, вызвавших конфликт. Такие знания помогут принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.

Курс «Основы без конфликтного общения» нацелен на приобретение подростками новых знаний и опыта, а также на углубление и осознание уже имеющихся знаний в области межличностного общения. Программа ориентирована на развитие практических навыков анализа социальных конфликтов и продуктивного разрешения конфликтных ситуаций. Данный курс также рассчитан на поддержку и развитие навыков анализа собственного поведения в ситуациях выбора, в том числе и на разрешение внутри личностных противоречий. Самостоятельная исследовательская работа среди участников образует пространство для практического применения обучающимся знаний о конфликтах и способах их разрешения и предоставляют общий для группы материал для анализа случаев. Реализация данной программы предполагает повышение компетентности в области межличностного общения у подростков.

1.2. Цель реализации программы:

Формирование конфликтологической компетентности учащихся.

1.3. Задачи реализации программы:

№ п/п	Задачи
1	Создать условия, способствующие максимальной заинтересованности подростков в обучении и выработки навыков для эффективного решения конфликтных ситуаций, в том числе при помощи службы школьной медиации.

2	Создать условия для формирования у обучающихся знаний о видах конфликтов их функциях, причинах возникновения, этапах, возможной динамике и исходе различных конфликтных ситуаций.
3	Сформировать отношение к конфликтам, как к новым возможностям творчества и самосовершенствования, неотъемлемому нормативному элементу взаимоотношений между людьми.
4	Создать условия для формирования ответственного выбора эффективных стратегий разрешения межличностных конфликтов, позволяющих не только конструктивно решать возникающие проблемы, но и сохранять отношения людей.
5	Создать условия для закрепления полученных знаний и навыков эффективного общения.
6	Способствовать осознанию подростками необходимости постоянно совершенствовать коммуникативные навыки и навыки эффективного урегулирования конфликтных ситуаций.
7	Познакомить обучающихся со способом урегулирования конфликтных ситуаций с использованием помощи посредника.

1.4. Планируемые результаты обучения

№ п/п	***Знать***
1	Причины, обуславливающие возникновение конфликтов в подростковой Среде
2	Формы и методы разрешения конфликтных ситуаций
3	Технологии управления конфликтами
4	Психологические типы конфликтных личностей
№ п/п	***Уметь***
1	Применять в практической деятельности знания и умения по урегулированию конфликтов
2	Эффективно урегулировать конфликты в подростковой среде

1.5. Категория участников:

Обучающиеся 9-11 классов общеобразовательных учреждений.

1.6. Форма реализации программы:

Очная, предполагает групповые занятия с элементами тренинга (группы подростков по 10-15 человек).

1.7. Срок освоения программы - 8 часов

8 занятий по 1 академическому часу каждое (1 занятие 1 раз в неделю).

Раздел 2. «СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов
1	Вводное занятие. Первичная диагностика.	1
2	Что такое конфликт. Причины возникновения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	1
3	Навыки эффективного общения с людьми. Личностное отношение к конфликту.	1
4	Этапы урегулирования конфликта. Помощь посредника при урегулировании конфликта.	1
5	Управление конфликтом. Разница между «знать» и «уметь».	1
6	Где взять силы для урегулирования конфликтов и помощи другим.	1
7	Интерактивное занятие «Я – могу!»	1
8	Чему мы научились? Итоговое тестирование	1
ИТОГО:		8

2.2 Учебная программа

№ п\п	*Тема занятия*	*Содержание*
1	Вводное занятие. Первичная диагностика.	Знакомство с участниками курса. Первичное тестирование (методика К. Томаса).
2	Что такое конфликт. Причины возникновения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Понятие «конфликт», причины возникновения. Типичные стратегии поведения при конфликте, их целесообразность и эффективность. Моделирование и анализ типичных для подростковой среды конфликтных ситуаций.
3	Навыки эффективного общения с людьми. Личностное отношение к конфликту.	Понятие «личность», «эффективное общение». Влияние личностного отношения на исход конфликтной ситуации. Просмотр видеоролика.
4	Этапы урегулирования	Возможные этапы урегулирования

	конфликта. Помощь посредника при урегулировании конфликта.	конфликтов. Для чего необходимо урегулировать конфликтные ситуации. Кто такой посредник и чем он может помочь. Анализ конфликтных ситуаций.
5	Управление конфликтом. Разница	Возможности управления конфликтом.
	между «знать» и «уметь».	Почему необходимо управлять конфликтом. Применение знаний на практике.
6	Где взять силы для урегулирования конфликтов и помощи другим.	Понятие «саморегуляции». Способы и методы саморегуляции. Почему стоит помогать другим. Просмотр видеоролика.
7	Интерактивное занятие «Я – могу!»	Применение полученных знаний на практике. Сюжетно-ролевая игра.
8	Чему мы научились? Итоговое тестирование.	Обобщение полученных знаний и навыков. Итоговое тестирование.

3. Материально-технические условия реализации программы Мультимедийная аудитория с возможностью свободного перемещения столов и стульев, доска флип-чат с набором маркеров для доски, возможность просмотра видеофильмов.

4. Список литературы. Задания и упражнения, используемые в программе, модифицированы на основе методик, представленных в следующей литературе:

1. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. - М.: ВЛАДОС, 2003.- 208с.
2. Баева И. А. Тренинги психологической безопасности в школе. — СПб.: Речь, 2002. — 251 с.
3. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учебное пособие / – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Москва : Ось-89, 2007. – 256 с.
4. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2010. – 304с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта: хрестоматия/ Гришина Е. В. 2-е изд. – СПб: ПИТЕР, 2008
6. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками : учебное пособие для студентов, обучающихся по психологическим специальностям / – 2-е издание, стереотипное. – Москва : Академия, 2004. – 256 с.
7. Литвинов А.В.Основной курс медиации. М.: МАРТИТ, 2011. – 243с.
8. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб., 2011.
9. Психологический тренинг в группе. Игры и упражнения. – М., 2012.
10. Светлов В. А. Современный словарь по конфликтологии /В.А. Светлов.-М.: ФЛИНТА:НОУ ВПО «МПСУ», 2014.
11. Фопель К. Групповая сплоченность. – М., 2011.
12. Школьные службы примирения. – М., 2012.
13. Школьная служба примирения и восстановительная культура отношений. – М., 2012.

С О Д Е Р Ж А Н И Е П Р О Г Р А М М Ы

Занятие 1. «Вводное занятие. Первичная диагностика»

Цель занятия: Знакомство с группой, формирование мотивации к работе по программе. Проведение первичной диагностики.

Задачи:

- Знакомство участников курса с ведущим;
- Формирование дружеских взаимоотношений в группе;
- Информирование группы по основным вопросам программы

«Бесконфликтное общение»

- Создание благоприятных условий для прохождения тестирования.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, бланки опросника "Определение способов регулирования конфликтов" (приложение 2)

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего:

Ведущий: сегодня мы с вами начнем увлекательный, но не простой путь по программе «Основы без конфликтного общения». Нам предстоит пройти череду разных занятий, которые помогут вам понять, что такое конфликт и каковы причины его возникновения. Какие бывают конфликты и как их избежать. А также мы познакомимся со стратегиями решения конфликтов и даже попробуем научиться ими управлять. В ходе наших занятий вас ждет не мало интересных и творческий заданий как групповых, так и индивидуальных, в ходе выполнения которых каждый из вас сможет определить для чего конфликты существуют в нашей жизни и почему без них нам не обойтись. Для того чтобы начать этот курс, нам необходимо заполнить опросник.

2. Заполнение опросника "Определение способов регулирования конфликтов "К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) с целью диагностики поведения личности в конфликтной ситуации См. Приложение 2.

Ведущий: Для того, чтобы начать работать по нашей программе, нам необходимо с вами познакомиться.

3. Упражнение «Имя-прилагательное»

Каждый участник по очереди называет свое имя и подбирает на первую букву своего имени прилагательное, которое его характеризует, отражает особенности его характера, его индивидуальности.

4. Мозговой штурм.

Что такое конфликт? Предложенные варианты фиксируются на доске флип-чате. Важно не критиковать и не обсуждать высказанное мнение, а зафиксировать его.

5. Заключительное слово ведущего.

Занятие 2. «Что такое конфликт. Причины возникновения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации»

Цель занятия: Формирование представления о понятии конфликт, причинах его возникновения, представления о стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, понимания эффективности их использования.

Задачи:

- Формирование представления о понятии конфликт и причинах его возникновения
- Формирование представления о стратегиях поведения.
- Формирование отношения к использованию более эффективных стратегий, как к возможности позитивного и безболезненного урегулирования возникшего спора.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, цветные карточки/жетоны, презентация, мультимедиа оборудование

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего (слайд 1,2)

2. Участникам предлагается вспомнить варианты ответов при мозговом штурме на предыдущем занятии, после чего ведущий, переходит к теоретическому блоку.

3. Теоретический блок (слайд 3)

“Конфликт — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов” (определение размещается перед глазами у участников).

Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии. Для того чтобы общественная жизнь не рушилась из-за конфликтов, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы, каждому человеку необходимо обладать умением определять момент зарождения конфликта, эффективно улаживать споры и разногласия.

4. Разбивка на группы по 5-7 человек при помощи цветных жетонов

Заранее заготавливаются цветные жетоны, (количество жетонов определяется количеством участников, количество цветов жетонов – количеством микрогрупп). Участникам предоставляется возможность выбрать жетон любого цвета. Тем самым в соответствии с выбранным жетоном формируются микрогруппы участников с жетонами одинакового цвета. Например, микрогруппа участников с красными жетонами, микрогруппа участников с желтыми жетонами и т. д.

5. Выполнение задания в микрогруппах

Каждой команде предлагается выявить и вспомнить как можно больше причин возникновения конфликтов, записать их. Затем каждая команда по очереди называет по одной причине, пока они не кончатся. Варианты фиксируются на флип-чате. Ведущий подводит итог: «Сейчас мы с вами убедились, как много существует причин для возникновения конфликта. Они неизбежны, но если уметь себя грамотно вести при возникновении конфликтной ситуации, то можно безболезненно решить практически любой спор».

6. Теоретический блок

Все люди разные, у каждого свои индивидуальные особенности, и в конфликтных ситуациях каждый ведет себя по-разному. Но есть определенная классификация стилей поведения, с которой я предлагаю познакомиться (название стиля во время объяснения ведущий записывает на доске):

Соревнование (слайд 4): наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Такая тактика оправданна, когда решается действительно что-то важное и значительное и любая уступка серьезно затрагивает твое достоинство и достоинство твоих близких, подвергает риску твое благополучие, здоровье. Например, тебя обвиняют в поступке, которого ты действительно не совершал, ты уверен в своей правоте и не желаешь соглашаться с ошибочным мнением. В таком споре стратегия соревнования может оказаться эффективной. Но следует помнить, что постоянная приверженность данной тактике может обеспечить тебе репутацию скандалиста и неприятного человека.

Приспособление (слайд 5): означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Ты можешь возразить: с какой стати я должен уступать? Но в ряде случаев такой вариант поведения наиболее правильный.

Например, твоя мама терпеть не может рок-музыку и считает ее кошмарной. Стоит ли пытаться переубедить ее и конфликтовать? Зачем заставлять нервничать дорогого, любящего тебя человека? Попробуй уступить, включая музыку тогда, когда мамы нет дома.

Компромисс (слайд 6): компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок. Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Так, ты договариваешься с родителями, что можешь приходить домой вечером на час

позже при условии, что заранее готовишь домашнее задание, прибираешься в комнате и т.д. Компромисс требует от обеих сторон четкого соблюдения обязательств. Ведь нарушение договоренности — само по себе повод для возникновения конфликта, договориться в котором будет уже значительно сложнее, потому что потеряно доверие.

Избегание (слайд 7): стратегия, для которой характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свои панцирь.

Ты делаешь вид, что никаких разногласий не существует, все замечательно. Такая тактика требует порой недюжинной выдержки. Однако ею (тактикой) можно воспользоваться в том случае, если предмет спора не имеет для тебя особого значения (вряд ли стоит доводить дело до конфликта, если твой друг утверждает, что Стивен Сигал — актер всех времен и народов, а тебе он не так уж и нравится). Но постоянно использовать эту тактику избегания не стоит. Во-первых, это немалая нагрузка для психоэмоционального состояния: попытка загонять эмоции внутрь может негативно отразиться на здоровье. Во-вторых, если делать вид, что все прекрасно, то конфликтная ситуация сохраняется на неопределенный срок.

Сотрудничество (слайд 8): стратегия, при которой участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Этой стратегии поведения в конфликте можно условно дать название птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл - «Сова».

Ты рассматриваешь своего соперника как помощника в решении возникшей проблемы, пытаешься встать на точку зрения другого, понять, как и почему он не согласен с тобой, извлечь максимальную пользу из его возражений.

7. Выполнение задания по группам

Командам даются следующие варианты конфликтных ситуаций:

- Мама пришла с работы и очень устала, Вы пришли с учебы и тоже очень устали, но мама отчитывает вас за беспорядок в комнате и настаивает, чтобы вы убрали сейчас же.
- Преподаватель поставил Вам несправедливо заниженную оценку.
- Вы договорились идти на дискотеку с друзьями по случаю дня рождения.

Родные не отпускают вас, говорят: «Никуда ты у нас не пойдешь на ночь глядя, маленький (ая) ты у нас ещё»

Участникам предлагается подумать и записать на листке как в данной ситуации вел бы себя человек с тем или иным стилем поведения в конфликте, и смог бы он решить конфликтную ситуацию, ведя себя указанным образом.

После обсуждения в группах результаты озвучиваются всем и обсуждаются в общей дискуссии, а также записываются на доске в форме таблицы (где в клеточках ставится «+» или «-», в зависимости от эффективности стратегии):

	1	2	3
Соревнование			
Приспособление			
Компромисс			
Избегание			
Сотрудничество			

Ведущий помогает участникам сделать выводы о эффективности той или иной стратегии, опираясь на выявленную закономерность.

8. Домашнее задание участникам: понаблюдайте до нашего следующего занятия, сколько конфликтов вы видите в день? В неделю? Какими стратегиями чаще пользуетесь Вы и другие участники конфликта?

9. Рефлексия. Заключительное слово ведущего. (слайд 9)

Занятие 3. «Навыки эффективного общения с людьми. Личностное отношение к конфликту.»

Цель занятия: Формирование представления о понятии «личностное отношение», «эффективное общение» у обучающихся, понимания влияния личного отношения сторон к ситуации на ее исход.

Задачи:

- Формирование представления о понятиях «личностное отношение», «эффективное общение».
- Формирование отношения у обучающихся к конфликтам, как к новым возможностям творчества и самосовершенствования.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, презентация, мультимедийное оборудование

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего (слайд 1)

2. Упражнение «Фруктовый салат»

Группа сидит в кругу. Водящий находится в центре круга без стула. Рассчитайте группу по принципу: «яблоко», «груша», «банан», «виноград». Попросите каждого запомнить «свой» фрукт. Задача группы: когда водящий называет какой-то фрукт, например яблоко, все «яблоки» должны встать и поменяться местами. Если кто-то не успел занять освободившийся стул, то он становится водящим. Водящие называют разные фрукты, а время от времени говорят: «Фруктовый салат». Это означает, что все участники должны поменяться местами.

3. Обсуждение домашнего задания.

4. Выполнение группового задания.

Каждой группе «фруктов» предлагается обсудить и определить значение понятия «эффективное общение».

5. Упражнение «Геометрический диктант»

Выбираются трое добровольцев-помощников, они получают по одной картинке, составленной из геометрических фигур (приложение 3). Затем участник, получивший первую картинку объясняет как ее нарисовать, не говоря конечный результат, а остальным участникам не разрешается задавать вопросы. Затем рисунки сравниваются с оригиналом. (слайд 2) Далее, участник, получивший вторую картинку, объясняет, как ее нарисовать, не говоря конечный результат, а остальные участники могут задавать закрытые вопросы (ответ на который может быть либо «да», либо «нет»). Затем рисунки сравниваются с оригиналом. (слайд 3) Участник с третьей картинкой также объясняет остальным своё изображение, но в этом случае участникам разрешается задавать открытые уточняющие вопросы.

Затем рисунки сравниваются с оригиналом. (слайд 4)

В обсуждении делается вывод о важности открытых вопросов и диалога для прояснения позиции собеседника.

6. Теоретический блок.

Эффективное общение — это не просто передача информации. Для эффективного общения, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. (слайд 5)

Что же означает «умение слушать и слышать»? (слайд 6) Обсуждение.

Умение слушать предполагает, что вы понимаете, о чём идет речь в разговоре, а собеседник понимает вас. Оно развивает внимательность, наблюдательность терпение и уважение к другим, а также способность мыслить. (слайд 7).

Научиться умению слушать необходимо каждому из нас, поскольку оно способствует развитию хороших отношений с окружающими. Ведь вся наша жизнь состоит из общения с окружающими. От того, насколько умело мы это делаем, зависит то, как они к нам относятся. Умение слушать и слышать, прежде всего, является показателем общей культуры человека. Тот, кто не обращает на вас внимания в разговоре, постоянно перебивает и гнёт свою линию, вызывает только гнев. С таким человеком совершенно не хочется общаться. А если вы проявляете такт во время беседы и всячески выражаете заинтересованность в том, что говорит собеседник, то люди будут тянуться к вам, поскольку всегда будут чувствовать исходящую от вас поддержку. (слайд 8)

Что бы общение было эффективным, необходимо чтобы все участники этого общения были настроены не только на то, что они будут говорить, но и были готовы выслушать и помочь. Нередко бывает, что мы даже не пытаемся послушать и понять собеседника. Это и есть наше личное отношение к конфликту. Оно

формируется под влиянием разных факторов, но его всегда можно изменить в позитивное русло. Давайте посмотрим с вами видеоролик, и обсудим его.

7. Просмотр и обсуждение видеоролика «Кролень»

Возможные вопросы к участникам:

- О чем мультфильм?
- Почему барашек был расстроен?
- Что помогло ему больше не расстраиваться по этому поводу?
- Какова роль личного отношения к проблемной ситуации в этом мультфильме? И т.д.

8. Подведение итогов о влиянии личностного отношения на эффективность разрешения конфликтной ситуации. (слайд 9)

9. Рефлексия. Заключительное слово ведущего. (слайд 10)

Занятие 4. «Этапы урегулирования конфликта. Помощь посредника при урегулировании конфликта.»

Цель занятия: Формирование представления о этапах урегулирования конфликтных ситуаций у обучающихся, понимания необходимости позитивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- Формирование представления о этапах урегулирования конфликтов.
- Формирование мотивации к эффективному урегулированию конфликтных ситуаций.
- Формирование представления о способе урегулирования конфликтов при помощи посредника.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, презентация, мультимедийное оборудование, карточки с ситуациями.

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего (слайд 1)

2. Упражнение «Настроение»

Участникам предлагается поприветствовать группу любыми словами, охарактеризовав при этом свое настроение, ассоциируя его с каким-нибудь животным: «спокойное, как слон».

3. Теоретический блок. (слайд 2)

Решение любого конфликта идет поэтапно. В некоторых случаях эти этапы выявлены ярче, в других менее заметны, но они всегда присутствуют.

Этап 1. (слайд 3) Психологическая подготовка к урегулированию конфликта: при возникновении конфликта в первую очередь необходимо выявить *истинные мотивы* конфликтующих сторон, которые тщательно скрываются или проявляются в форме претензий. Следует сформулировать истинную причину конфликта и выявить источник его возникновения.

Как вы думаете, что такое «мотив» и как его выявить? Обсуждение.

(слайд 4) Мотив – внутреннее побуждение к действию на основе личного интереса. Очень часто истинный мотив конфликтующей стороны скрыт от нас.

Например: Конфликт между старшим и младшим братом - причин может быть множество (не поделили вещь, не уступили право пользования чем-либо, не соблюдали личные границы и т.д.), но это может являться только внешней причиной, а мотивом может быть желание старшего брата повысить свою самооценку за счет более слабого; или же желание младшего брата самоутвердиться и доказать, что он уже достаточно взрослый и сильный. Часто в таких конфликтах не поделённый предмет это только предлог, придуманная причина, а настоящим мотивом является желание удовлетворить свой личный интерес.

Этап 2. (слайд 5) Определение истинной проблемы, вызвавшей конфликт Конфликты, как правило, выступают в такой форме, которая либо скрывает *истинную причину* их возникновения, либо придает им неожиданное обличие. Часто проблема, породившая причину конфликта, не лежит на поверхности и следует изучить ситуацию, а подчас и провести исследования, чтобы определить истинную проблему, вызвавшую конфликт и сформулировать ее. Ведущий рассказывает на примере апельсина, что для того чтобы понять самую суть (т.е. мякоть), сначала необходимо узнать истинные причины, убрав при этом то, что только кажется ими (т.е. кожуру).

Этап 3. (слайд 6) *Поиск* возможных *вариантов решения* конфликта Установление истиной проблемы, из-за которой возник конфликт, это важнейшая предпосылка успешного его урегулирования. Только предпосылка, но не гарантия.

Часто конфликтующие стороны используют знание истинной проблемы, вызвавшей конфликт, для одержания победы, несмотря на свою неправоту, и ведут борьбу до победного конца. Участникам конфликта необходимо уметь и иметь желание находить такие варианты и владеть способами выбора, наиболее подходящего для данных условий реального пути урегулирования конфликта.

Этап 4. (слайд 7) Процесс урегулирования конфликта.

Конфликт невозможно урегулировать, если противоборствующие стороны не общаются. На начальной стадии урегулирования конфликта, когда обе стороны настолько раскалены, что не желают видеть друг друга, возможно общение через посредника. (слайд 8) В роли посредника выступает третья сторона, которая и сообщает упрямцам варианты решения конфликта.

Общение – это важнейший инструмент при урегулировании конфликта.

После того как сообщения третьей стороны смягчили остроту конфликта противоборствующие стороны встречаются для обсуждения приемлемых вариантов его решения. Умение слушать противоположную сторону, понимать своего оппонента и посредника является необходимым условием успешного урегулирования конфликта.

Этап 5. (слайд 9) Завершение процесса урегулирования в конфликта

В процесс урегулирования конфликта стороны объективно оценивают друг друга и предпринимают усилия для сохранения до конфликтных взаимоотношений. Для урегулирования конфликта необходимо, чтобы обе стороны признали, что каждый из них является личностью, что у каждого свои интересы, *что у каждого есть желание урегулировать конфликт, сохранив нормальные деловые взаимоотношения*. Если нет желания сохранить сложившиеся до конфликта взаимоотношения, то нет и заинтересованности в его урегулировании.

Конфликт считается урегулированным, если после его разрешения *взаимоотношения между конфликтующими сторонами сохранились* Это достигается при условии, что в процессе урегулирования конфликта все стороны вели себя творчески, а не как сторонние наблюдатели. (слайд 10)

4. Просмотр видеоролика «Медиация». Обсуждение.

5. Разбивка участников.

Участникам предлагается разбиться на группы методом «конфетки-бараночки», он напоминает по принципу разбивку «рассчитаться на первый-второй».

6. Ведущий предлагает общие правила при урегулировании конфликта:

- Мы называет друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была ○ Мы строго придерживаемся данных правил
- Мы ЖЕЛАЕМ положительно разрешить конфликт

7. Выполнение заданий в группах.

Группам дается по одной конфликтной ситуации, в которой каждый участник получает роль. После небольшого обсуждения группы по очереди разыгрывают диалоги, согласно заданным условиям, ведущий помогает

регулировать конфликт, наблюдатели внимательно смотрят, чтобы правила не нарушались:

• Аня и Маша одноклассницы. Раньше они хорошо общались. Сейчас Машу обижают одноклассники, в том числе и Аня (особенно в социальных сетях). Родители в курсе ситуации, желая разобраться, они пришли к посреднику/медиатору. Истинная причина оскорблений одноклассников в том, что, Маша не ходит с одноклассниками гулять и «оторвана» от класса. (РОЛИ: Аня, Маша, мама/папа Ани, мама/папа Маши, посредник, наблюдатели)

• Ира и Вика дружат с детского сада. Учатся в одном классе. Так же девочки живут рядом и часто дают свои вещи друг другу на время. В последний раз Ира попросила у Вики плеер, но случайно его сломала. Мама Вики требует от Иры вернуть деньги за плеер, а мама Иры говорит, что возвращать не будет. Нечего было давать дорогие вещи. Стороны обратились к посреднику. (РОЛИ: Ира, Вика, мамы/папы девочек, посредник, наблюдатели)

Во время разыгрывания ситуаций дети стараются придерживаться правил поведения, установленных ранее, а также решать конфликт поэтапно, в соответствии с ранее предложенным алгоритмом.

8. Рефлексия. Заключительное слово ведущего. (слайд 11)

Занятие 5. «Управление конфликтом. Разница между «знать» и «уметь».

Цель занятия: Формирование представления о возможностях управления конфликтной ситуацией. Создание условий для поддержания мотивации к освоению навыков урегулирования различных конфликтов.

Задачи:

• Формирование представления о управлении конфликтом.

• Формирование отношения к управлению конфликтом, как к возможности позитивного и безболезненного урегулирования возникшего спора.

• Формирование мотивации к освоению навыков эффективного разрешения конфликтных ситуаций.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, карточки с заданием.

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего

2. Упражнение «Приветствие»

Участникам предлагается поприветствовать группу любым способом и охарактеризовать свою работоспособность сегодня по шкале от нуля до пяти: ноль – сидя на стуле, пять – встав и вытянувшись в струнку).

3. Мозговой штурм. Что означает управлять конфликтом?

4. Теоретический блок.

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие по устранению причин или по коррекции поведения участников конфликта, т.е. то, чему мы с вами учимся и есть способы и методы управления конфликтом.

Теперь я предлагаю вам подумать над следующей историей:

5. Обсуждение истории:

К сове пришли зайцы посоветоваться по жизненно важной проблеме.

«Ты такая мудрая, — сказали они, — помоги нам!» «В чем дело?» — спросила сова.

«Нас преследуют и едят волки. Вот на прошлой неделе еще двух съели. Что нам делать?»

«Хорошо, у меня есть идея, — сказала сова. — Вам надо превратиться в ежиков, волк попробует, наколется и больше пробовать не станет».

«Прекрасно!» — воскликнули зайчики и побежали рассказывать об этом выходе другим. Потом остановились, призадумались и вернулись к сове уточнить — как превратиться в ежиков? Прибежали, а сова им и говорит: «Вы что, я ведь специалист по теории, практика — не моя сфера!»

6. Разбивка на группы при помощи жетонов с цифрами.

7. Выполнение группового задания.

Каждая группа получает карточки с одинаковым заданием. Раздаются роли. Назначаются наблюдатели. Группы приступают к выполнению процедуры урегулирования конфликта. Ведущий внимательно наблюдает за командами, при необходимости помогает направить разговор в нужное русло.

Инструкции:

«Вы дружите много лет, с первого класса, сейчас учитесь в 8 «а». Вчера вы крупно поссорились. Ссора зрела давно. Дело в том, что в последнее время Оля стала проводить много времени с девочкой, с которой она учится в музыкальной школе – с Катей. Маша обижалась, но терпела. А вчера выяснилось, что Оля рассказала Кате о неурядицах в Машиной семье (предстоящий развод родителей), о которых Маша рассказала только Оле как самой близкой подруге. Маша расценила это как предательство и высказала Оле много нелицеприятных слов. Сегодня Маша поостыла и готова помириться с Олей. Она попросила друга Ваню помочь им помириться».

Инструкция отдельно для Маши:

«Ты считаешь поведение Оли предательством вашей дружбы. Ты готова помириться с Олей при условии, что она извинится и обещает больше никогда не сплетничать про тебя. Еще тебе хочется, чтобы Оля проводила с тобой больше времени, так, как это было до появления Кати».

Инструкция отдельно для Оли:

«Ты не видишь в своем поступке ничего плохого. Ты просто обсуждала с Катей, как можно помочь Маше в ее непростой ситуации, потому что видишь, что Маша переживает. Но вообще в последнее время тебе кажется, что Маша слишком много от тебя требует, не оставляет тебе права выбирать, с кем общаться. Ты готова помириться, но при условии, что Маша перестанет считать тебя своей собственностью».

Проигрывать данную ситуацию возможно с добавлением ролей, по группам, или одной общей группой.

По завершению процедуры урегулирования ведущий помогает участникам обобщить приобретенный опыт. Можно сообщить о том, что при невозможности своими силами урегулировать конфликт можно обратиться в службу медиации.

8. Заключительное слово ведущего. Рефлексия.

Занятие 6. «Где взять силы для урегулирования конфликтов и помощи другим.»

Цель занятия: Знакомство участников со способами саморегуляции. Создание условий для поддержания мотивации к созданию бесконфликтного общения.

Задачи:

- Формирование представления о способах саморегуляции.
- Формирование положительного отношения к различным видам помощи другим при конфликтной ситуации.
- Формирование мотивации к применению навыков эффективного разрешения конфликтных ситуаций.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, карточки с заданием, мультимедийное оборудование, презентация.

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего (слайд 1)

2. Упражнение «Я тебя узнаю»

Организуется работа в малых группах (4-5 человека). Для деления на группы используется прием «Эмоции»: участники вытаскивают из мешочка карточки с названием положительных эмоций (например, радость, удивление, интерес), по команде ведущего изображают их мимикой и таким способом находят партнеров.

*3.*Выполнение групповых заданий:

- Каждой группе предлагается придумать сказку:
- О том как две девочки поссорились из-за игрушки и не помирились никогда (страшилка)

• О том как брат с сестрой поругались, выясняя кто больше маму любит (добрая сказка)

• О том как 2 человека в маршрутке поругались из за места у окошка и вся жизнь пошла по иному сценарию. (юмористическая)

• И т.д.

После подготовки дети рассказывают свои сказки, как полагается настоящим сказочникам.

4. Мозговой штурм

Мы с вами изучили множество материала по теме конфликтов. Узнали какими бывают причины и мотивы у конфликтующих сторон. А как же влияет конфликтная ситуация, которая может вызвать стресс, на организм человека? Какие физические изменения происходят с нашим организмом в стрессовой ситуации?

Результаты фиксируются на доске.

5. Упражнение «Стаканчик»

Ведущий ставит на ладонь бумажный стаканчик и говорит участникам группы следующее “Представьте, что этот стаканчик – сосуд для самых ваших сокровенных чувств, желаний и мыслей (пауза). В него вы можете мысленно положить то, что для вас действительно важно и ценно (пауза), это и есть то, что вы любите и чем очень дорожите”. На протяжении нескольких минут в комнате царит молчание, и в неожиданный момент ведущий сминает этот стаканчик. Слова ведущего: “Что вы почувствовали? Ваше состояние сейчас какое?” Затем ведется работа с эмоциональными реакциями, возникшими у участников группы.

Можем ли мы испытывать такие эмоции и чувства, попадая в конфликтную ситуацию?

Так же мы с вами знаем, что для эффективного разрешения конфликтной ситуации необходимо совладать с эмоциями, успокоиться и здраво мыслить. Как же перебороть ту волну эмоций, которая иногда нас «накрывает»? Для этого существует саморегуляция. (слайд 2)

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, а также управления мышечным тонусом и дыханием. Эти приемы саморегуляции способствуют восстановлению сил, нормализуют эмоциональный фон и усиливают мобилизацию ресурсов организма.

(слайд 3) Существуют естественные способы регуляции организма, к которым относятся: длительный сон, еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

• смех, улыбка, юмор;

• размышления о хорошем, приятном;

- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- купание (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Кроме естественных приемов регуляции организма, существуют и другие способы саморегуляции (самовоздействия). Рассмотрим их более подробно.

Метод первый. Отвлечение. (слайд 4)

Очень простой способ: когда вы начинаете злиться и терять контроль, подумайте *о* совершенно другой, приятной ситуации или моменте. Например, о том, на каком тропическом острове вы хотели бы провести следующий отпуск, или об отличном фильме, который вчера посмотрели.

Результат. Смысл в том, чтобы отвлечь себя от раздражающего фактора. Тогда адреналин не успеет выделиться и все претензии можно будет высказать спокойно, что ускорит разрешение проблемы.

Метод второй. Счёт. (слайд 5)

Этот способ очень похож на тот, что советуют психологи: сосчитать до десяти, прежде чем выплеснуть свои эмоции.

Но здесь важно не просто считать до десяти, необходимо ещё и концентрироваться на этом счёте, то есть физически представлять эти цифры, как они появляются и исчезают, уплывают в облака, растворяются в воде, - всё что угодно.

Результат. Появляется возможность не показывать свои неконтролируемые эмоции.

Метод третий. Физический.(слайд 6)

Можно помочь себе любыми физическими действиями, которые вы будете делать с силой: сжать-разжать кулаки. Можно просто покрутить в руках какой-то предмет. Необходимое условие - зафиксировать своё внимание на том, что вы делаете («я сжимаю кулаки», «я верчу в руках ручку»).

Помогает также замереть и напрячь каждую мышцу своего тела на вдохе и расслабиться на выдохе.

Метод четвертый. Дыхание (слайд 7)

Он направлен на то, чтобы с помощью дыхания заставить организм перейти в спокойное состояние. Дышите немного глубже, чем обычно. Именно немного. Если дышать глубоко, то закружится голова, вы добьётесь обратного эффекта.

Думайте о том, как правильно вы дышите. Эта техника менее заметна, чем предыдущие, но очень эффективна

Результат. Кислород избавляет организм от адреналина, а мысли, сосредоточенные на дыхании, помогают «подняться» над ситуацией и воспринимать происходящее более адекватно.

6. Выполнение упражнения по саморегуляции.

Например: «Зерно спокойствия» инструкция: «Закройте глаза и сядьте как можно удобнее на этом стуле. Положите руки на колени, а спину держите прямо. Представьте себе, что сейчас в свое солнечное сплетение вы сажаете маленькое зернышко. Это зернышко вашей уверенности (или спокойствия). Дышите ровно и сконцентрируйтесь на этом маленьком семечке и на своих ощущениях. Оно начинает расти. С каждым вдохом и с каждой минутой оно все увеличивается, разрастается и уже заполняет всю вашу грудную клетку. Почувствуйте, какой большой стала ваша уверенность (спокойствие). Сделайте еще несколько вдохов, сосредоточившись на своих ощущениях. А теперь сожмите руки в кулаки и откройте глаза».

7. Просмотр видеоролика «Про ламу». Обсуждение.

Ведущий помогает участникам сделать выводы о необходимости взаимопомощи. (слайд 8)

8. Домашнее задание.

Участникам необходимо подготовить вопросы по теме курса. Вопросы должны быть разными по сложности. Важным условием является отсутствие обсуждения этого задания участниками друг с другом до следующего занятия

9. Заключительное слово ведущего. Рефлексия. (слайд 9)

Занятие 7. «Интерактивное занятие «Я – могу!»

Цель занятия: Закрепление участниками полученных знаний и навыков, применение их на практике

Задачи:

- Формирование эмоционально благоприятной обстановки.
- Формирование мотивации к применению навыков эффективного разрешения конфликтных ситуаций.
- Формирование благоприятных условий для закрепления полученных знаний и навыков.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, мяч, мультимедийное оборудование.

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего

2. Разбивка на группы

Участникам предлагается вытащить карточки с названием животных, например: слон и медведь. Далее необходимо, не сообщая остальным, двигаться хаотично и изображать животное, указанное на карточке. Ведущий объявляет участникам, что им требуется найти среди участников своего «сородича». При выполнении задания необходимо исключить речевое общение. Когда «слоны» и

«медведи» нашли друг друга, участникам сообщается что это их команда на данном занятии.

3. Выполнение групповой работы.

Сейчас мы с вами поиграем в футбол. Не расстраивайтесь те, кто не умеет играть в него или у кого не подходящая форма одежды. Мы сыграем в интеллектуальный футбол. Мы уже поделились на две команды — все как в настоящем футболе. Теперь в ваших командах нужно выбрать защитников, нападающих и вратаря.

Вашим домашним заданием было придумать вопросы по теме нашего курса. У вас есть 2 минуты на то, чтобы обсудить подготовленные вопросы с членами команды.

Играем так: команда задает вопрос и кидает мяч нападающим противника. Если они не справились с вопросом — передают мяч защитникам, а затем вратарю. Если ответ и в этом случае не найден — засчитывается гол.

4. Просмотр видеоролика «Конфликт на мосту». Обсуждение.

5. Упражнение саморегуляции.

Участники принимают удобную позу, закрывают глаза, дышат глубоко и ровно. «Сейчас мы будем учиться расслабляться с помощью дыхания. Представьте себе, что в животе у вас воздушный шарик. Вы вдыхаете медленно, глубоко-глубоко, и чувствуете, как он надувается... Вот он стал большим и легким. Когда вы почувствуете, что не можете больше его надуть, задержите дыхание, не спеша сосчитайте про себя до пяти, после чего медленно и спокойно выдыхайте. Шарик сдувается... А потом - «надувается вновь... Сделайте так несколько раз, потом медленно откройте глаза и спокойно посидите одну-две минуты».

6. Заключительное слово ведущего. Рефлексия.

Занятие 8. «Чему мы научились? Итоговое тестирование»

Цель занятия: Обобщение и закрепление полученных навыков. Проведение итоговой диагностики.

Задачи:

- Формирование мотивации к применению полученных знаний в жизни;
- Формирование мотивации к распространению полученных знаний;
- Создание благоприятных условий для прохождения тестирования.

Форма проведения: Занятие с элементами тренинга

Время проведения: 45 минут

Оборудование: Доска, маркер, мультимедийное оборудование, бланки опросника "Определение способов регулирования конфликтов" (приложение 2)

Ход занятия

1. Вводное слово ведущего

2.Участникам необходимо написать на листке все то, что они запомнили из курса и чему научились. Далее желающим предлагается поделиться своими мыслями.

3. Заполнение опросника "Определение способов регулирования конфликтов "К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) с целью вторичной диагностики поведения личности в конфликтной ситуации См. Приложение 2

4. Просмотр видеоролика «Самурай». Обсуждение.

5.Заключительное слово ведущего. Рефлексия.

Приложение 2

Инструкция: Перед вами 30 пар суждений. В паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

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

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

20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
    Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
    Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
    Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
    Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.
    Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
    Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.
    Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
    Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
    Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.
    Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
    Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка и интерпретация полученных результатов
Ключ к тесту

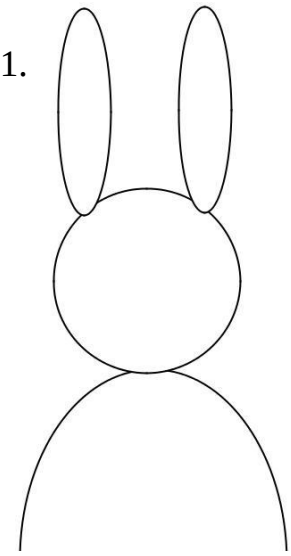
№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		

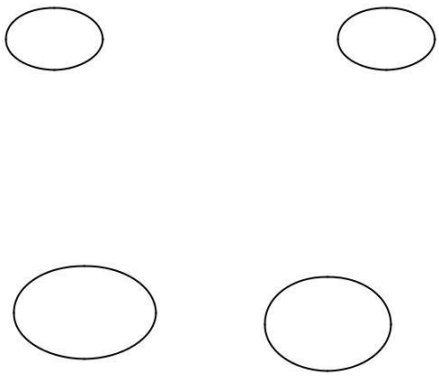
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

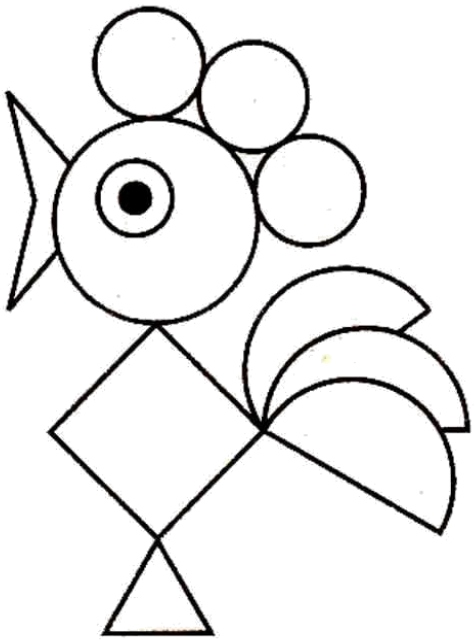
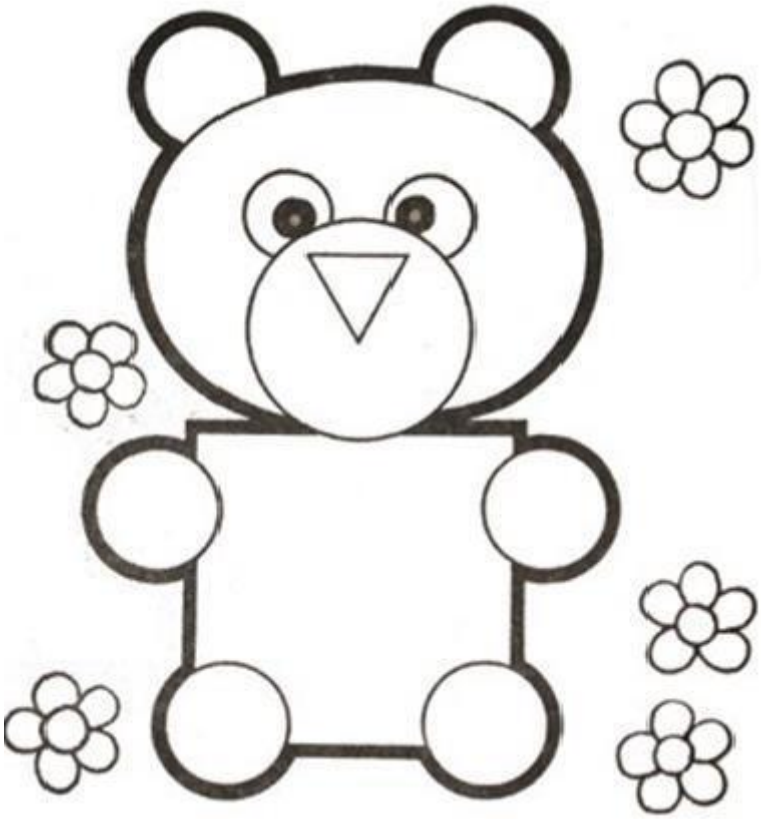
Приложение 3

1.





2.



2.