***Исследовательская работа по психологии на тему:***

***«Конфликты. Исследование их причин и способов разрешения»***

Астанина Людмила Давыдовна

педагог-психолог

ГПОУ «Мариинский политехнический техникум»

«Победа в конфликте такая же нелепость, как добро

с кулаками. В конфликтах не побеждают! Их разрешают».

Все мы живем в таком мире, где то и дело вспыхивают всевозможные споры, противоречия, столкновения, которые развивают в душе только страх, досаду, горе и сожаления, которые не приносят ничего хорошего. Даже если сегодня вокруг нас мирная обстановка и все благополучно, нет никакой гарантии, что завтра она не будет разрушена и не начнется острый конфликт. Уже этот беглый взгляд на жизнь подводит нас к естественной мысли, что необходимо уметь разрешать конфликты.

Давайте рассмотрим несколько основных причин, которые указывают на то, что конфликты обязательно нужно учиться разрешать.

К чему это приводит. Прежде всего, к тому, что на душе становится мрачно, тяжело. В дополнение к этому могут появиться внутренние самообвинения, которые настолько омрачают душу, что порой люди даже теряют желание жить. Итак, нужно учиться разрешить личностные конфликты для поддержания хорошего, здорового состояния души.

Почему нужно учиться разрешать конфликты – это чтобы стать достойной зрелой личностью, воспитать в себе хороший характер. Ведь, правда, что человека, имеющего внутри себя противоречия, никак нельзя назвать зрелой личностью, даже если ему много лет. Кроме того, это необходимо для поддержания физического здоровья. Хорошо известно, что состояние, в котором пребывает человеческая душа, влияет на здоровье физического тела. Если я оптимистичен, нацелен на свершения, на победы, то и тело как бы подхватывает это состояние и становится бодрее, усиливает сопротивление болезням. С другой стороны частые приступы гнева вызывают болезни печени, чрезмерные переживания, нервные состояния разрушают желудок, ощущение страха влияет на кишечник и т.д.

Поэтому внутренний конфликт и разбитое состояние души приводит к тому, что человек рано или поздно заболевает. Если попытаться вылечить такую болезнь лекарствами, но не позаботиться о разрешении внутреннего конфликта, то болезнь появится снова. Она будет поражать органы опять и опять до тех пор внутренний конфликт не будет устранен. Для того чтобы жить в гармонии и любви с окружающими нужно уметь разрешать также и межличностные конфликты. Если я постоянно проявляю доброту, хорошо отношусь к людям, так что большинство из них в ответ любят меня и уважают меня, тогда у меня будет много друзей, много радости и вдохновения и дорога в жизни будет удачная. Но есть у меня плохой характер, я сею вокруг себя многочисленные проблемы во взаимоотношениях, то пройдет некоторое время и мне придется пожинать одиночество и отчужденность. А если мой характер настолько скверный, что я наношу тяжкие удары и обиды людям, то моя дорога жизни шаг за шагом становится все более опасной, кто-нибудь может ударить и меня, может отомстить.

Умение разрешать конфликты необходимо для обретения гармонии с окружающими людьми и достижения успеха в жизни. И последнее, мне нужно учиться разрешать конфликты ради процветания будущих поколений: детей, внуков и т.д. Хорошо известно, что от родителей к детям передаются не только черты лица, но и многие привычки, а также черты характера. То, что достигли родители, продолжается в детях. Но, к сожалению, внутренняя противоречивость и плохие черты характера тоже передаются по наследству, также как и долги и проблемы во взаимоотношениях.

Поэтому у каждого из нас есть выбор только из двух вариантов – либо передавать свои проблемы детям, либо решать их самому. Недалекие люди думают в своей молодости: сейчас у меня лучшие годы жизни, можно развлекаться, веселиться, я не хочу думать ни о чем серьезном и не хочу работать над собой, пусть все идет само собой. Для них время проходит незаметно, и наступает момент, когда они женятся или выходят замуж и рождают ребенка. Довольно скоро после этого становится понятным, что проблемы уже перекинулись на следующее поколение. «Я думал, что у меня само собой получится хорошая счастливая семейная жизнь, но в реальности почти каждый день – война.

Итак, чтобы освободить своих детей, внуков, все родословие от ненужных проблем и опасностей, необходимо уметь разрешать конфликты.

**Существуют разные формулировки конфликта.**

Конфликт – трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.

Конфликт – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений.

Один философ сказал: “...тот, кто умеет управиться с конфликтами путем их признания и регуляции, берет под свой контроль ритм истории..." (Г.Дарендорф)

Минусы конфликта:

Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;

Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;

Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Есть такая притча. Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

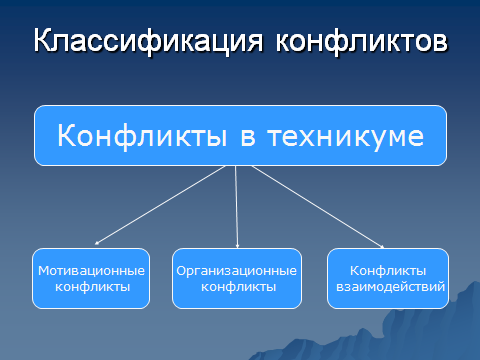
Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ из человека. Он задувал ему под ворот, у рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказало оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И, действительно, солнце начало нежно пригревать путешествующему спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял. Так солнце, победило, действуя по-доброму, с любовью.

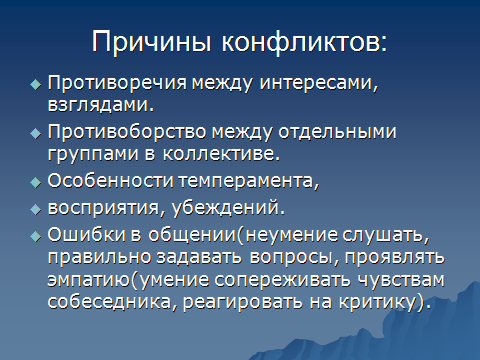
Существуют разные формулировки конфликта.

Конфликт – трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.

Конфликт – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений.







(слайды из моей презентации)

Исследование уровня агрессивности студентов ГПОУ Мариинского политехнического техникума по методике Ассингера. Исследование было начато в январе 2016 года. Данная работа состояла из трех этапов. На первом этапе был проведен анализ литературы, касающейся проблемы конфликтов, причин и последствий. Второй этап состоял из разработки анкеты для определения степени агрессивности студентов. За ее основу была взята методика Ассингера, которая позволяет выявить, достаточно ли человек корректен в отношениях с окружающими его людьми. Анкета состоит из 10 вопросов, которые имеют закрытую форму. Анкетирование проводилось в марте 2016 года. Было опрошено 20 человек: 10 юношей и 10 девушек. Третий этап представлял собой обработку полученных данных, их анализ. Итак, в результате проведенного анкетирования, выяснилось, что из 20 опрошенных студентов **8** человек (что составляет 40% респондентов) оказались миролюбивыми личностями, избегающими конфликтов всеми возможными способами. При этом трое из них обладают излишней пассивностью, которая обусловлена неуверенностью в себе и в своих силах. **3** человека или 15% опрошенных характеризуются излишней агрессивностью, которая граничит с жестокостью. Конфликты с их участием чаще всего носят деструктивный, разрушительный характер. Они склонны к необдуманным поступкам, а своим поведением способны спровоцировать конфликтную ситуацию, которой могли бы избежать. Наибольшая часть студентов - **9** человек, что составляет 45% от общего числа опрошенных, обладают умеренной агрессивностью, которая не мешает нормально идти по жизни и находить общий язык в коллективе. По результатам анкетирования следует отметить, что атмосфера в среде студентов техникума хорошая. Более половины всех студентов обладают абсолютно адекватной реакцией на конфликтные ситуации и осознано стремятся избегать их.

Количество студентов, имеющих повышенную агрессивность, составляет не более 15%. Это абсолютно нормальный показатель для коллективов с большой численностью.

**Заключение.** Исследовательская работа, заключающаяся в анализировании литературы, анкетировании и обработке результатов, была проведена успешно. Цель работы достигнута.

Итак, итоги проделанной работы:

1. Была проанализирована литература по проблеме исследования.

2. Было проведено сравнение между способами разрешения конфликтов и их последствиями. 3. Была составлена анкета по выяснению степени конфликтности студентов.

Анкета, составленная на основе методики Ассингера по определению уровня агрессивности:

1. Склонны ли Вы искать путь к примирению после конфликта?

а) всегда

б) иногда

в) никогда

2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?

а) внутренне кипите

б) сохраняете полное спокойствие

в) теряете самообладание

3. Каким считают Вас окружающие?

а) самоуверенным

б) в) спокойным

4. Как Вы поступите, если кто-то из ваших одногруппников возьмет без разрешения Ваши вещи с парты?

а) выдадите ему по «первое число»

б) потребуете вернуть

в) сделаете вид, что не заметили

5. Какими словами Вы встретите человека, который опоздал на встречу с Вами?

а) Что это тебя так задержало?

б) Где ты торчал столько времени?

в) Я уже начал волноваться

6. Что Вы предпринимаете, когда не все задуманное удается?

а) находите виновного из числа окружающих

б) смиряетесь

в) становитесь более внимательным и осторожным

7. Как Вы смотрите фильм ужасов?

а) боитесь

б) скучаете

в) получаете удовольствие

8. Как Вы относитесь к участию в спортивных соревнованиях?

а) стараетесь победить

б) главное не победа, а участие

в) очень расстраиваетесь при поражении

9. Что Вы скажите человеку, если столкнулись с ним в дверях и он начал извиняться?

а) простите, это моя вина

б) ничего, пустяки

в) а внимательнее быть не можешь?

10. Представьте, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Кого Вы предпочтете?

а) тигра

б) домашнюю кошку

в) медведя.

**Характерные причины конфликтов во взаимодействии**

**студентов и преподавателей.**

Конфликтная ситуация негативно сказывается на процессе обучения и воспитания студентов. В ходе исследования, по каким причинам чаще всего возникают конфликты, какие из них наиболее типичны для студентов разных курсов обучения в техникуме были получены следующие результаты. Студенты первого курса в качестве основных причин конфликтов студентов и преподавателей указывают неуважительное отношение преподавателя к студенческой группе в целом, его личную неприязнь, оскорбление и унижение со стороны преподавателя, а также непосещение студентами занятий.

Студенты третьего курса в качестве основных причин выделяют неуважительное отношение преподавателя к студенческой группе в целом, необъективность оценки знаний, оскорбление и унижение со стороны преподавателя и поведение самого студента, а также расхождения во мнениях по поводу изучаемой дисциплины. Это закономерно, так как в этом возрасте у студентов формируется своя точка зрения, и они перестают воспринимать сказанную преподавателем информацию как единственно верную. На второй план отходят такие причины как личная неприязнь преподавателя, плохая успеваемость и непосещение занятий.

Среди студентов 4 курсов на первом месте оказываются неуважительное отношение преподавателя к студенческой группе в целом и различия в мировоззрении. Это объясняется тем, что выпускники уже вполне зрелые и сформировавшиеся личности. Они способны критически воспринимать информацию и отстаивать свою точку зрения и все меньше уделяют внимания таким причинам конфликтов как необъективность оценки знаний и плохая успеваемость.

Конфликты, возникшие по причинам непосещения занятий, поведения студентов на занятиях или плохой успеваемости разрешаются быстро и легко. Мнения по поводу конфликтов, возникших на основе необъективности оценки знаний, разделились: 25% опрошенных считают данный конфликт быстро и легко разрешимым, 36% - что такие конфликты длятся долго и они трудно разрешимы, 18% - длятся долго и не исчерпывают себя, 21 % считают подобные конфликты вообще неразрешимыми.

Из этого следует, что данное явление имеет место быть и, следовательно, это **необходимо изживать.**

Во взаимодействиях студентов и преподавателей наиболее характерными являются следующие **причины конфликтов:**

•    бестактность в общении;

•    уровень профессионализма преподавателя и успеваемость студентов.

Формы общения преподавателей и студентов во многом зависят от индивидуально-психологических качеств, а также от установившихся в коллективе традиций, норм и правил общения.

Значительная часть конфликтов типа «студент — преподаватель» возникает из-за низкого профессионального уровня преподавателей. Такого мнения придерживаются 33% опрошенных студентов. В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

•    иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель-респондент);

•    слабая базовая подготовка по гуманитарным наукам, отсутствие у студентов самостоятельного мышления, низкий уровень общей образованности;

•    отсутствие интереса к учебе и к будущей профессии

•    завышенная самооценка

Символы характера:

1. **Квадрат** – Символ устойчивости характера. Сильное мнение. Аккуратен. Трудолюбив.
2. **Круг** – Символ спокойствия. Комфорт. Покой. Легко входит в контакт.
3. **Треугольник** – Символ власти. Сильное желание руководить. Затяжные конфликты. Очень упрям, любит похвалу. Всегда лидер.
4. **Прямоугольник** – Символ растущего организма. Самый мягкий характер. Не уверенный, сам собой не доволен. Тревожный облик жизни. Очень мнительный.
5. **Зигзаг –** творческая личность, революционер. Нет твёрдых жизненных норм, яркая натура. Любит отрицательных героев, нерешительный. Самый противоречивый символ.

Рекомендация для педагога:

* Нельзя садить вместе за парту – 1 и 5
* Рекомендуется садить вместе – 2 и 5
* Часто спорят между собой 4 и 1
* Полная гармония 4 и 2

**Правила поведения в условиях конфликта:**

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не

разум, а эмоции, что ведёт к аффекту.

1. Придерживаюсь многоальтернативного подхода и, настаивая на своём предложении партнёра.
2. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя. Это позволит перенести центр тяжести отношений на проблему.
3. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение.
4. Ориентируетесь на положительное в человеке, тогда вы обязываете и его быть лучше.
5. Предложите собеседнику встать на ваше место. Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.
6. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.
7. Не обвиняйте партнёра и не приписывайте только ему ответственность за возникшую ситуацию.
8. Не зависимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Одно из самых важных правил при решении любого рода конфликтов – это хорошее владение собой.

Не поддаваться эмоциям, а в первую очередь, сохраняя спокойствие, разрешать конфликт с помощью логики и знаний определённых психологических приёмов.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Схемы и комментарии: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2013. - 304 c.

2.Агеев В.С. «Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы», М.,1990 4. Социальная психология.

3.Бородкин Ф.Н. «Внимание, конфликт!», Новосиб.,1983

4. Балан, В.П. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / В.П. 4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 301 c.

5.. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: Учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2013. - 324 c.

6. Земедлина, Е.А. Конфликтология: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 141 c.

7. Иванов, А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 c.  
282 c..

8. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник / Т.Н. Кильмашкина. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 287 c.

9. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2014. - 284 c.

10. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. - 284 c.

11. Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2015. - 176 c.  
Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2015. - 240 c.

12. Конфликтология: Учебник / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 543 c.