

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»
(ПНИПУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по молодежной
политике и информатизации



А.Н. Труфанов

» ЯНВАРЯ

2023 г.

**ПРОГРАММА
ИНТЕРАКТИВНОЙ РАБОТЫ СО СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖЬЮ ПО
ВОПРОСАМ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА НА 2023 – 2026 ГОД**

**Пермь
2023**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Общественно-экономические и социально-политические процессы, вызванные самыми разными причинами, объективно повышают заложенную от природы у людей тревожность, психическую напряженность. Молодежь в этих условиях оказывается одной из наиболее уязвимых категорий, поэтому возникает необходимость управлять происходящими изменениями.

Высокий уровень общей стрессовой зависимости и отсутствие у молодых людей должного опыта социальных взаимодействий, и адаптивных копинг-стратегий формируют почву для «конфликтного поля» в образовательном процессе. Молодые люди, не задумываясь, используют стереотипные, привычные для них, импульсивные, эмоционально насыщенные, но часто эгоцентричные и не рациональные способы решения возникающих проблем, которые лишь повышают уровень конфликтности образовательной среды. У большого числа молодых людей отсутствуют элементарные знания в области психологии конфликтов, стратегий поведения и их последствий.

В настоящее время образовательная среда высшего образования РФ требует разработку психолого-педагогических мер профилактической работы конструктивного разрешения возникающих конфликтов в студенческом сообществе, снижения напряженности в общении и обучению управлению эмоциями. Мероприятия программы в первую очередь адресованы студентам 1-2 годов обучения, но при необходимости контингент студентов может быть расширен. Гуманистические принципы, положенные в основу программы конструктивного разрешения конфликтов, призваны содействовать формированию необходимого социального опыта на всех уровнях взаимодействия молодых людей в период обучения в вузе.

Конструктивное разрешение межличностных и межгрупповых конфликтов может работать на профилактику асоциального (аддиктивного) и деликвентного поведения. Программа включает в себя набор диагностических методик (тесты и анкеты) позволяющих прямо и косвенно определить уровень конфликтогенности образовательной среды.

Цель программы: профилактика конфликтов, управление эмоциями и снижение общей напряженности между участниками образовательного процесса за счет создания комфортного, гуманного и безопасного образовательного пространства вуза, позволяющего уменьшать девиантные риски молодежи.

Задачи

Обучающие:

- Формировать целостное представление о природе и особенностях конфликта, различных способах разрешения конфликтных ситуаций.
- Тренировать конструктивные стратегии разрешения конфликтов

- Содействовать развитию у студентов социокультурной терпимости к альтернативному мнению и точке зрения в образовательной среде.

Развивающие:

- Стимулировать и поддерживать социально полезные инициативы обучающихся для формирования комфортной бесконфликтной среды.

- Развивать психологическую готовность молодежи к адекватным, социально допустимым способам реагирования на конфликтные ситуации.

- Развивать терминальные гуманистические качества личности (любовь к людям, сочувствие, эмпатия) студентов, влияющие на бесконфликтность в общении.

- Развивать инструментальные качества личности: открытость опыту, критическое мышление, рефлексивный анализ, самоорганизацию, аналитическое мышление.

Воспитательные:

- Создание условий для реализации активности молодых людей в общественно полезной деятельности.

- Выявление, поддержка и развитие активной гражданской позиции молодых людей.

- Создание условий для комфортного общения обучающихся, эмпатии и обмена эмоциями, мыслями и чувствами.

- Развитие уверенности в себе и позиции активной ответственности.

Возраст целевой аудитории:

Программа интерактивных занятий по вопросам профилактики, превентивной работы и конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде адресована студентам ПНИПУ от семнадцати до двадцати трех-двадцати пяти лет, но преимущество адресуется обучающимся 1-2 курсов.

Формат проведения занятий

Формат занятий – преимущественно групповой.

Группа может состоять из обучающихся университета, организованная лидерами студенческого самоуправления или молодежной лиги студентов, кураторами учебных групп или заместителями деканатов по внеучебной работе факультетов. Группы могут быть организованы управлением и воспитателями общежитий. Студенты участвуют в семинарах/тренингах добровольно с учетом потребности и интереса к теме разрешения конфликтов и споров в учебе и жизни. Оптимальная группа семинара/тренинга 20-25 человек. Также занятие может быть проведено в учебной группе под руководством подготовленных специалистов (тренеров/кураторов) учебных групп и студентов-наставников старших курсов.

Семинары и/или тренинги, мастер-классы, проводятся последовательно по предложенным блокам программы. Программа каждого блока может быть реализована однократно (6 академических часов на тренинг и/или семинар) или разбита на несколько занятий по 1-1,5 академических часа на выбор организатора занятия и учебного расписания студентов.

Уровень квалификации преподавателей/специалистов.

Требования к уровню организаторов, специалистов и тренеров, участвующих в реализации программы конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде вуза: педагогическое или психологическое образование (среднее специальное/высшее), повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка по вопросам медиации. В качестве специалистов и сотренеров привлекаются авторитетные преподаватели (лидеры в студенческой среде) с опытом преподавательской практики, а также практической воспитательной, кураторской, тьюторской работы со студентами.

Необходимые способности специалистов для участия в программе

- Дидактические способности - свободное обращение с учебным материалом, способность выбирать необходимую информацию, методики исходя из актуальных потребностей студентов.
- Экспрессивные и выразительные способности преподавателей, относящиеся, в основном, к речевым навыкам. (Выразительная, правильная, хорошо поставленная, эмоциональная речь).
- Перцептивные способности (восприятие информации). Данный вид способностей тесно связан с умением преподавателя общаться со студентами, устанавливать с ними контакты, что зависит от наличия у преподавателя развитых коммуникативных способностей.
- Организаторские способности. Способность организовать мероприятие, собрать необходимый контингент и поддерживать необходимый уровень внимания, заинтересованности и дисциплины.
- Суггестивные способности преподавателя. Способность к убеждению студентов в дидактическом материале. Уверенность, собственная убежденность в материале мероприятий.
- Научно-познавательные способности. Интерес к методической работе и саморазвитию.

Психологические принципы взаимодействия в процессе реализации программы.

- Программа учитывает психологические особенности возраста молодых людей.

- Эффективность реализации программы зависит от использования мотивов, побуждающих к активности обучающихся с учетом их потребностей, жизненных и учебных целей, установок, убеждений, интересов и чувства долга.
- Обучение основывается на общекультурных понятиях, моральных обязательствах и общепринятых нормах коммуникаций.
- Обучение требует учета объективных реальностей современной молодежной культуры, субкультуры, интернет-культуры социальных сетей.
- Обучение в рамках программы основано на гуманистических, социально позитивных целях, и ценностях.

Основные структурные подразделения, обеспечивающие реализацию программы:

Разрешением и профилактикой конфликтов в вузе могут заниматься разные структурные подразделения, такие, как:

- Управление молодежной политики;
- Совет обучающихся «Молодежная лига студентов»;
- Заместители деканов по внеучебной работе факультетов;
- Кураторы учебных групп (преподаватели);
- Управление общежитиями;
- Воспитатели общежитий университета;
- Студенты-наставники учебных групп;
- Межвузовский кадровый центр;
- Профсоюзный комитет вуза.

У каждого подразделения вуза есть свои преимущества и свои ограничения, поэтому успех реализации программы профилактики и минимизации конфликтогенности образовательной среды возможен только в совместной деятельности всех структур работы со студентами.

Примеры преимуществ и ограничений работы некоторых структурных подразделений вуза:

1) администрация при разрешении конфликтов, в силу нехватки ресурсов, зачастую не может их урегулировать альтернативными способами и применяет только административный метод разрешения конфликтов.

2) отдел психологической помощи и сопровождения, деятельность которого направлена на адаптацию учащихся к образовательной среде вуза, разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов, снижение общей напряженности среды;

3) система студенческого самоуправления связана с сопровождением обучающихся и представлением их интересов при разрешении конфликтов, но представители студенческого самоуправления не обладают достаточными конфликтологическими знаниями, умениями и навыками;

4) профсоюзные организации по своей функции не являются нейтральной структурой и больше направлены на защиту интересов членов профсоюзной организации.

БЛОК №1 (6 академических часов)

Опорный конспект

1. Первое занятие Вводная лекция. 1 час

Актуализация темы конфликтов для студентов. Социальные и учебные взаимоотношения в рамках образовательного процесса.

2. Второе занятие. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Лекция. 1 час. Конструктивные и не конструктивные стратегии поведения. Акцент на рефлексию перед входжением в конфликтные отношения. Стереотипные поведенческие паттерны поведения в конфликтах. Методы выбора конкретной стратегии.

В конфликтологии выделяют следующие пять типов стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

Рассматриваем следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- **Приспособление** — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать.

- **Избегание** — уход от конфликтной ситуации.

- **Компромисс** — совместное решение, удовлетворяющее обе стороны на основе взаимных уступок.

- **Соперничество** — активное противостояние другой стороне.

- **Сотрудничество** — попытка прихода к совместному решению.



3. Третье занятие. Обучение управлению конфликтами через работу с эмоциями. Тренинг. 1 час.

Упражнение «Гимнастика эмоций»

Встаньте напротив зеркала, расслабьтесь. Начните изображать различные эмоции.

1. **Радость:** расслабьте лицевые мышцы и широко улыбнитесь, при этом подумайте о чем-нибудь приятном.

2. **Удивление:** расслабьте лицевые мышцы, широко откройте глаза, при этом подумав с удивлением: «Для чего это делать?» — спокойно закройте глаза.

3. **Гнев:** расслабьте лицевые мышцы и прищурьтесь, при этом напрягите нос и подумайте: «Как мне всё это надоело!»

4. **Счастье:** расслабьте лицевые мышцы, вытяните губы в трубочку, затем растяните в улыбке.

Повторяйте упражнение каждый день хотя бы неделю, а затем попробуйте изображать эмоции только с помощью глаз: добрые, злые, любящие, завистливые глаза. Важно думать в этот момент о соответствующей эмоции.

Тестирование студентов по методике «Дифференциальные шкалы эмоций» (К. Изард) для определения эмоционального самочувствия. Единство эмоционального и общего интеллекта. Их взаимное влияние. Цель: изучение актуального эмоционального состояния и выявление доминирующих эмоций, оценки наличия или отсутствия эмоций конфликтного спектра, депрессивных симптомов и депрессии в целом.

Бланковый вариант изучения фундаментальных эмоций представляет собой набор эмоций (всего 10), где каждой из них соответствует три определенных эмоции в понятиях (30 понятий).

Каждую эмоцию, выраженную в понятиях, испытуемый должен оценить в четырех бальной шкале в зависимости от того, в какой степени она проявляется в данный момент.

Возможны 4 варианта ответов:

1. Совсем не подходит.
2. Пожалуй, верно.
3. Верно.
4. Совершенно верно.

Инструкция:

Оцените по 4-х бальной шкале то, в какой степени каждое понятие описывает ваше самочувствие в **данный** момент.

Тестовое задание:

№	Эмоции	Шкалы эмоций в понятиях						Сумма
1.	Интерес	Внимательный		Концентрированный		Собранный		
2.	Радость	Наслаждающийся		Счастливый		Радостный		
3.	Удивление	Удивленный		Изумленный		Пораженный		
4.	Горе	Унылый		Печальный		Сломленный		
5.	Гнев	Взбешенный		Гневливый		Безумный		
6.	Отвращение	Чувствующий неприязнь		Чувствующий отвращение		Чувствующий омерзение		
7.	Презрение	Презрительный		Пренебрегающий		Надменный		
8.	Страх	Пугающий		Страшный		Сеющий		

					панику		
9.	Стыд	Застенчивый		Робкий		Стыдливый	
10	Вина	Сожалеющий		Виноватый		Раскаивающийся	

Обработка результатов теста:

Подсчитывается сумма баллов по строкам, вычисляется коэффициент самочувствия (Кс), по формуле:

$$K_c = \frac{\text{Сумма положительных эмоций № 1, 2, 3, 9, 10 строк (в баллах)}}{\text{Сумма отрицательных эмоций строк № 4, 5, 6, 7, 8.}}$$

Определяются преобладающие шкалы и те, которые наиболее выражены, минимальное количество – 3, максимальное – 12.

Четвертое занятие. Диагностика доминирующей стратегии поведения в конфликте.

Инструкция: оцените, насколько приведенные ниже выражения соответствуют вашему характеру. В случае соответствия – вариант ответа «да», в случае несоответствия – вариант ответа «нет»

№	Утверждение	да	нет
1	Как правило, в конфликтной ситуации я стараюсь до последнего отстаивать свое мнение.		
2	Я всегда стараюсь найти компромисс через обсуждение.		
3	Я стараюсь поступать так, как от меня ожидают другие.		
4	Я анализирую всю имеющуюся информацию совместно с коллегами и студентами, чтобы найти решение, которое устроит всех.		
5	В спорных вопросах я веду себя твердо и решительно.		
6	Я не люблю выделяться, поэтому стараюсь держать свои претензии к другим при себе.		
7	Я всегда стараюсь склонить оппонента к своему мнению.		
8	Я могу пойти на компромисс только для того, чтобы найти решение проблемы.		
9	Если возникает спорная ситуация, я стараюсь обсудить все детально с окружающими и прийти к общему решению.		
10	Я предпочитаю избегать открытого противостояния в спорной ситуации.		
11	Я стараюсь изменяться в соответствии и пожеланиями окружающих меня людей, адаптироваться к ситуации.		
12	Я всегда прикладываю усилия к тому, чтобы посмотреть на ситуацию с разных сторон, объективно.		
13	Если обсуждение заходит в тупик, я предлагаю всем		

	«средний» вариант и начинаю его отстаивать.		
14	Я всегда прислушиваюсь к советам коллег или друзей.		
15	Я не хочу конфликтов, поэтому если я не согласен с мнением другого человека, я просто промолчу.		
16	Важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта		
17	Предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся		
18	Вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения		
19	Вы осознаете, что, правда, на вашей стороне		
20	Вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить		

4. Пятое занятие. Тренинг «Выбор конструктивной стратегии в конфликтных ситуациях». 1 час.

Четыре вопроса студентам

Как в известной телевикторине "Что? Где? Когда?", нужно ответить на вопросы:

Что делать?

Где находятся истинные причины конфликта?

Когда приступать к действиям?

Как вести себя?

Упражнение. Тренер пишет на доске или листе бумаги слово КОНФЛИКТ. Предлагает группе по одному перечислить слова, приходящие в голову при мыслях о конфликте – такие как, например, "боль, борьба, энергия, изменение". Когда больше идей нет или лист бумаги заполнен полностью, тренер просматривает вместе с группой составленный список слов. Далее берется два маркера разного цвета (либо используются знаки "+" и "-"). Обращение к группе: "Какие слова являются положительными, какие отрицательными, какие нейтральные?" Возможно, в группе возникнут разногласия, (которые нет необходимости разрешать), по определению отдельных слов в ту или иную категорию.

Итоговая задача семинара-тренинга подвести студентов к выводу о *выгодности для психики и полезности в жизни* взаимоотношений с окружающими в рамках конструктивного поведения в конфликте (сотрудничество и компромисс).

1. **Итоговая встреча.** Подводим студентов к осмысленному и взвешенному выбору поведенческих реакций в конфликтных ситуациях, если они неизбежны исходя из гуманистических социальных установок. Формируем

у студентов долгосрочную стратегию на профилактику конфликтов в образовательной среде вуза.

БЛОК №2 (4,5 академических часа)

1. Тренинг - практикум игровое моделирование и анализ поведения студентов учебной группы в конфликтной ситуации. «Земляне-инопланетяне», 1,5 часа.

Цель: выявление уровня агрессивности, конформности, лидерских качеств личности, формирование рационального (конструктивного) поведения в экстремальной конфликтной ситуации, развитие группового взаимодействия.

Группа делится на две команды. Жребием определяется, какая команда будет состоять из землян, а какая – инопланетян. **«Игровая легенда»** Космическая экспедиция с Земли обнаружила необитаемую планету, недра которой оказались насыщены разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья. Но практически одновременно с землянами на эту планету высадились представители иной высокоразвитой цивилизации, тоже заинтересовавшиеся природными ресурсами планеты. Заметив присутствие друг друга, и земляне, и инопланетяне укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность нейтронные орудия и ручные бластеры. Эта планета крайне необходима и той, и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос о том, кто начнет первым, то есть на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. Началось тягостное ожидание.

Впрочем, еще остается возможность мирно договориться, но между кораблями нет связи, и чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск: соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожить конкурентов. В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив десять ходов. В зависимости от выборов команд складываются разные ситуации, оценка которых в баллах приведена в таблице.

Земляне	Инопланетяне	Земляне	Инопланетяне
Открыть огонь	Открыть огонь	-3	-3
Открыть огонь	Выйти наружу	+5	-5
Выйти наружу	Открыть огонь	-5	+5
Выйти наружу	Выйти наружу	+3	+3

Смысл таблицы достаточно ясен: если обе команды начинают военные действия, они теряют по 3 балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются 5-ти баллов, если же представители обеих

цивилизаций решат попытать удачу на пути переговоров, то те и другие получают по три балла.

Лучше всего команды развести по разным комнатам. За пять минут, отводимых на каждый ход, команды должны принять решение. В случае если решение за это время не принято, то команда штрафует на 3 балла. Голосовать можно сколько угодно раз, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается 1 балла. Решение команда передает соперникам ведущий или его ассистент. Побеждает тот, кто после десяти ходов наберет максимальное количество баллов, или та команда, которая остается в плюсе (это зависит от целей ведущего, темы тренинга и т. п.).

2. Семинар-тренинг 1,5 часа.

«Обсуждение правил конструктивного поведения в конфликтной ситуации».

Опорный методический материал.

Правило 1-е: непредвзято относись к инициатору конфликта, попытаться понять его позицию «изнутри», поставив себя на его место. Для того чтобы дидактически «закрепить» результат семинара-тренинга следует проиграть в парах учащихся группы упражнение «разговор со сменой позиции».

Всякий конфликт начинается с того, что появляется человек чем-то недовольный — это инициатор конфликта. Он выступает с требованиями, претензиями, обидами и ждет, что партнер прислушается к нему и изменит свое поведение. Обычно партнер реагирует на инициатора конфликта отрицательно. Он обвиняет его в том, что тот «снова чем-то недоволен», что «всегда ему все не так». Роль обвиняемого всегда неприятна, поэтому каждый нормальный человек старается ее избежать или «готовится дать отпор инициатору».

Следует помнить, что инициатор конфликта — всегда имеет личные основания «затевать ссору». За его недовольством и претензиями стоит существенная причина или личный интерес — какое-то положение вещей, которое его не устраивает, тяготит, мучает, доставляет беспокойство или неудобство.

Таким образом, для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же не осуждать, а внимательно и по возможности максимально доброжелательно его выслушать.

Правило 2-е: не расширяйте предмет спора.

Обе стороны должны отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что их не устраивает и раздражает. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

Правило 3-е: решать спорный вопрос в настоящем.

Не вспоминать и не приписывать прошлые обиды и ссоры.

Правило 4-е: открытость общения, не переходить на личные оскорбления.

Стремиться к доброжелательности и создавать климат взаимного доверия. Помнить, что резкость вызывает резкость.

Правило 5-е: сдерживать эмоции.

Правило 6-е: аргументировано высказывать свои намерения.

Правило 7-е: преодолевать самолюбие.

Быть готовым признавать собственную неправоту, преодолевать амбиции, понимать то, что в конфликте в той или иной мере виноваты обе стороны, делая упор на то, что на примирение идет тот, *кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.*

Таким образом, мы рассмотрели различные методы и способы преодоления конфликтов в образовательном процессе. В результате семинара-тренинга следует подчеркнуть, что в большинстве случаев конфликты можно избежать или предотвратить. Необходимо научиться правильно анализировать конфликтные ситуации и препятствовать их генерализации и расширению.

БЛОК №3 (3 академических часа)

1. Диагностическое упражнение бесконфликтного поведения.

Тренинг 1,5час.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

I. «Эмоциональная арифметика» Тренинг 1,5час

Воспринимайте эту таблицу не как Истинный и Непреложный Словарь Эмоциональных Проявлений, а как тренажер для развития эмоциональной компетентности:

Таблица

Гнев + Предвкушение = ЗАПАЛ

Предвкушение + Радость = ОПТИМИЗМ

Отвращение + Гнев = НЕГОДОВАНИЕ

Страх + Удивление = СМЯТЕНИЕ

Радость + Доверие = ЛЮБОВЬ
Печаль + Отвращение = ПРЕЗРЕНИЕ
Удивление + Печаль = ДОСАДА
Доверие + Страх = ПОКОРНОСТЬ
Гнев + Радость = ТРИУМФ
Предвкушение + Доверие = НАДЕЖДА
Отвращение + Предвкушение = ЦИНИЗМ
Страх + Печаль = ОТЧАЯНИЕ
Радость + Страх = РИСК
Печаль + Гнев = ЗАВИСТЬ
Удивление + Отвращение = ШОК
Доверие + Удивление = ЛЮБОПЫТСТВО
Гнев + Доверие = ДОМИНИРОВАНИЕ
Предвкушение + Страх = ТРЕВОГА
Отвращение + Радость = НЕЗДОРОВАЯ ТЯГА
Страх + Отвращение = ВИНА
Удивление + Гнев = ВОЗМУЩЕНИЕ
Доверие + Печаль = СОЧУВСТВИЕ
Радость + Удивление = ВОСТОРГ
Печаль + Предвкушение = ПЕССИМИЗМ
Эмоциональный ноль = ПОКОЙ

Задание. 1. Внимательно просмотрите на таблицу. Допишите в нее недостающие, на ваш взгляд, варианты или исправьте предложенные. (Например, почему «Доверие + Грусть = Сочувствие»? Я бы сказал скорее «Сентиментальность» или «Ностальгия».) Подумайте, чем именно отличается ваш вариант от предложенного? Почему вы считаете, что он больше сюда подходит? Почему автору таблицы более подходящим показалось другое слово, из каких соображений он поставил его туда, какое значение он вкладывал?

2. Повторите это же упражнение в паре или в группе. Вас может удивить, что те названия, которые вам кажутся подходящими, вызывают возражения и недоумение у других людей, или то, что кто-то настойчиво станет предлагать слова, которые, по вашему мнению, явно не подходят. Возможно, вы понимаете эти слова по-разному. Обсудите и попытайтесь выяснить, в чем конкретно заключается разница.

3. Вспомните любую эмоцию, которой нет в таблице. Теперь подумайте, в какую ячейку ее лучше вставить? Чем эта эмоция отличается от всех прочих? Интенсивностью? Объектом, на который направлена? Чем-то еще?

Процесс выполнения упражнения позволит вам лучше разобраться в эмоциональном мире людей и научиться, лучше предотвращать конфликты. Научиться не только, лучше понимать чужие эмоции, но и чувствовать собственные.

II. Календарный план реализации программы

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок выполнения (по годам реализации программы)	Ответственные структуры ВУЗа
1.	Мониторинг уровня конфликтогенности и склонности к девиантному поведению среди студентов 1-2 годов обучения	15.09-30.11.23. 15.09-30.11.24. 15.09-30.11.25.	Психологическая служба; Совет обучающихся «Молодёжная лига студентов»
2.	Аналитическое исследование «оценка комфортности образовательной среды» с точки зрения конфликтологии	10-20.03.24 10-20.10.25 10-20.10.26	Психологическая служба
3.	Информирование замдеканов по ВР факультетов и руководство адаптационного направления Совета обучающихся «Молодёжная лига студентов» о проблемных учебных группах вуза с точки зрения конфликтогенности.	18-27.03.24 18-27.10.25 18-27.10.26	Психологическая служба
4.	Разработка и размещение на сайте ПНИПУ и социальных сетях Совета обучающихся «Молодёжная лига студентов» и психологической поддержки памятки «Пятнадцать рекомендаций по управлению конфликтом» и популярных статей на тему конфликтов для студентов	01.03.-25.03.24	Психолог, Ответственные сотрудники Совета обучающихся «Молодёжная лига студентов»
5.	Семинар-тренинг «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».	25-29.09.24 25-29.09.25	Психолог УМП; кураторы учебных групп; студенты-наставники Совета обучающихся «Молодёжная лига студентов»
6.	Тренинг - практикум игровое моделирование и анализ поведения студентов в конфликтной ситуации «Земляне-инопланетяне».	20-25.10.24 15-20.10.25	Психолог УМП; кураторы учебных групп; студенты-наставники Совет обучающихся «Молодёжная лига студентов»
7.	Семинар-тренинг «Обсуждение правил конструктивного поведения в конфликтной ситуации».	25-29.11.23	Психолог; управление общежитиями;

			воспитатели и студсоветы общежитий
8.	Тренинг «Диагностическое упражнение бесконфликтного поведения».	18.02.24 20.02.25	Психолог; кураторы учебных групп; студенты-наставники Совет обучающихся «Молодёжная лига студентов»
9.	Семинар-тренинг «Эмоциональная арифметика»	20.04.24	Психолог; управление общежитиями; воспитатели и студсоветы общежитий

III. Ожидаемые результаты

Ожидания от реализации мероприятий программы связаны в первую очередь со снижением частоты возникновения конфликтов в образовательной среде университета, повышением терпимости к мнениям окружающих, профилактики экстремистских проявлений в студенческой среде. Также ожидается уменьшение директивности в разрешении конфликтов особенно «по вертикали» посредством уменьшения давления по отношению к взглядам, позициям и интересам студентов, что может сократить плотность вероятности проявления нежелательных, непредвиденных и непредсказуемых последствий. Важным результатом просветительной работы могло бы стать повышение уровня конфликтологической грамотности студентов. Также предполагается повышение осмысленного выбора студентами конструктивных стратегий в конфликтных ситуациях.

Критерии эффективности программы:

В настоящее время объективными данными оценки является мониторинг мотивации и адаптации первокурсников к образовательной среде вуза. Мониторинг проводится в начале учебного года и дает представление о некоторых количественных и качественных показателях эффективности реализации программы, в частности, конфликтность. Мониторинг позволяет исследовать динамику личностных качеств мешающих студентам в учебе и жизни.

Для оценки эффективности решения задач, поставленных в программе конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде вуза, предлагается система целевых количественных и качественных индикаторов и показателей, характеризующих ход ее реализации.

Количественные показатели:

- Количество студентов, участвующих во всех профилактических мероприятиях создания комфортной бесконфликтной среды – предлагается увеличение числа студентов на 15-20% за каждый год реализации программы);
- Число студентов, принимающих участие в волонтерской, добровольческой работе увеличится на 10% в год;
- Число студентов, принимающих участие в работе физкультурно-спортивных секций спортивного клуба вуза – планируется увеличение этого показателя на 10-15% ежегодно;
- Число кураторов учебных групп, проводящих мероприятия, рекомендованные программой конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде на факультетах, за каждый год реализации программы планируется увеличить на 15%.
- Сокращение числа студентов нарушивших устав вуза, правила поведения и проживания в общежитиях на 15-20% от начала реализации текущей программы (контроль за девиантным или асоциальным поведением студентов вуза проводится при помощи управления общежитиями).

Качественные показатели:

- Улучшения социально-психологического климата в учебных группах всех факультетов (улучшение показателей удовлетворенности учебной деятельностью студентов в последующие года обучения).
- Усиления воспитательной составляющей образовательного процесса в вузе, направленной на развитие проактивной личности, гармонизацию духовных и физических сил студентов.
- Обеспечение контроля над процессом развития персонала вуза (особенности социальной и педагогической среды, систем управления качеством образования, материально-технической базы, кадрового состава, особенности коллектива и т.д.).

В результате реализации программы конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде вуза, предполагается:

- Создать работающую систему социально ориентированных технологий в образовательной среде ПНИПУ, направленную на сохранение и укрепление бесконфликтных взаимоотношений студентов, создание и расширение условий для профилактики различных форм правонарушений (девиаций) в студенческой среде.
- Развить социальную компетентность студентов, которая формулируется, как способность человека адаптироваться к различным социальным условиям (не только в образовательной среде).

- Повысить уровень культуры общения, социального, эмоционального интеллекта, коммуникативной компетентности.
- Реализовать мероприятия программы согласно календарному плану.
- Сформировать комфортную среду через изменение неконструктивных конфликтных стереотипов общения и ценностных ориентаций студентов ПНИПУ.
- Совершенствовать учебно-методическую базу программы конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде вуза.
- Совершенствовать систему оценки программы конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде вуза.
- Достичь положительной динамики снижения девиантных нарушений, правонарушений, серьезных учебных конфликтов всех участников образовательного процесса, в первую очередь, студентов.
- Увеличить число студентов, ведущих активный, социально ориентированный, здоровый образ жизни.

Глоссарий:

1. **Конфликт** - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

2. **Конструктивный конфликт** — это противостояние мнений, суждений, идей, при котором каждый его участник имеет цель аргументированно и спокойно отстоять свою точку зрения, не задевая чувств и не унижая оппонента. Главное отличие такого конструктивного конфликта — акцент на высокий уровень коммуникативной компетентности.

3. **Делинквентное поведение** (лат. delictum — проступок, англ. delinquency — правонарушение, провинность) — антиобщественное противоправное поведение человека, воплощённое в его проступках (действиях или бездействии), наносящих вред, как отдельным гражданам, так и обществу в целом.

4. **Медиация**, в праве — одна из технологий альтернативного урегулирования споров (англ. alternative dispute resolution, ADR) с участием третьей нейтральной, беспристрастной, незаинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

В последнее время понятие медиация все больше употребляется в различных сферах межличностных взаимодействий людей как форма конструктивного разрешения конфликтов на основе компромисса или сотрудничества.

5. **Проактивная личность** – термин используется для обозначения личности, принимающей ответственность за себя, свои поступки и свою жизнь, а не ищущей причин для происходящих с нею событий в окружающих людях и обстоятельствах.

6. **Комфортная бесконфликтная среда (образовательная)** – это комфортная психолого-педагогическая реальность, сочетание уже сложившихся исторических влияний и намеренно созданных педагогических условий и обстоятельств, направленных на формирование и развитие личности обучающегося.

7. **Терминальные ценности личности** – практически то же самое, что ценности-цели или жизненные ценности. Ценности, которые нельзя обосновать другими, более общими или более важными ценностями. К таким ценностям обычно относятся: полноценная любовь, счастье, безопасность, удовольствие, внутренняя гармония, чувство завершенности, мудрость, спасение, комфортная жизнь, воодушевление, свобода, дружба, красота, признание, уважение, надежная семья, равенство, всеобщий мир.

8. **Инструментальные ценности личности** - ценности-средства, ценные в качестве средств, инструментов для достижения обычных целей. В качестве инструментальных ценностей обычно рассматриваются личностные черты, помогающие человеку в жизни: вежливость, ответственность, интеллигентность, храбрость, одаренность воображением, честолюбивость,

9. **Активная ответственность** – внутренняя отчетность студента за все то, что происходит в сфере его выборов и конкретных действий.

10. **Аналитическое мышление** чаще всего характеризует умение быстро находить эффективное и оптимальное решение в той или иной ситуации; по мнению ряда авторов, связано с успешностью специалиста.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Анцуров А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов/А.Я.Анцуров, А.И.Шипилов. - М.:ЮНИТИ,1999.-551 с.
2. Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению, менеджменту.- СПб.: Альфа, 2000.-175 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — «Серия Мастера психологии».
4. Шац И. К., Калягин В. А., Овчинникова Т. С. Философские основы здоровьесберегающей педагогики // Вестник Ленинградского государственного университета имени А. С. Пушкина. – 2016. – № 4. Часть II. – С. 316-319.
5. Малкина-Пых И. Г. Возрастные кризисы взрослости. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 416 с. – (Справочник практического психолога)

ПАМЯТКА

«Пятнадцать рекомендаций по управлению конфликтом»

1. Доброжелательное, уважительное отношение к партнеру.
2. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.
5. Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
6. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
7. Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.
8. Обращение к фактам.
9. Лаконичность, немногословность, вербализация основных ключевых мыслей партнера (партнеров).
10. Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению
11. Предложение рассмотреть альтернативные решения.
12. Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.
13. Повышение значимости партнера.
14. Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.
15. В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее.

Анкета

Оценка уровня конструктивности разрешения конфликтов в образовательной среде вуза (для студентов)

Пол _____

Возраст _____

Факультет _____

1. Какую стратегию поведения в конфликтной ситуации вы чаще всего используете:

- A. **Приспособление** — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать.
- B. **Избегание** — уход от конфликтной ситуации.
- C. **Компромисс** — совместное решение, удовлетворяющее обе стороны на основе взаимных уступок.
- D. **Соперничество** — активное противостояние другой стороне.
- E. **Сотрудничество** — попытка прихода к совместному решению.

2. Вспоминаете ли вы о трудной ситуации после ее завершения?

- A. Нет, не вспоминаю, стараюсь забыть.
- B. Вспоминаю и мысленно обвиняю моего обидчика.
- C. Вспоминаю и огорчаюсь из-за резких суждений моего обидчика.
- D. Вспоминаю и понимаю, где именно был неправ сам.
- E. Анализирую происходившее, чтобы в дальнейшем не повторилось.

3. Какая деятельность вызывает у вас наибольшую озабоченность?

- A. Ответы на вопросы преподавателя на экзамене.
- B. Ответы на вопросы слушателей после публичного выступления.
- C. Решение задачи без алгоритма (создание новых представлений).
- D. Решение задачи по известному алгоритму.
- E. Разговор с интересным собеседником.

4. Как вы готовите себя к предстоящей трудной ситуации?

- A. Мысленно пытаюсь избежать трудной ситуации.
- B. Совершенно не готовлю.
- C. Понимаю, что будет трудно, стараюсь сосредоточиться.
- D. Стараюсь внести коррективы в план дня, чтобы сохранить силы.
- E. Заранее продумываю, чем могу помочь себе, готовлюсь к ситуации.

Анкета «Оценка конфликтогенности в студенческой среде вуза»

Уважаемый респондент, просим Вас ответить на ряд вопросов связанных с реализации программы разрешения и исследования конфликтов в университете. Данные, полученные в ходе анкетирования, будут использованы в исследовательских целях в обобщенном виде.

Укажите Ваш пол:

Жен.

Муж.

Укажите ваш возраст

Укажите ваш факультет

Укажите курс, на котором вы обучаетесь

1. Насколько часто в вашей жизни происходят конфликтные ситуации?

- а. каждый день
- б. 1-2 раза в неделю
- в. 1-2 раза в месяц
- г. реже, чем раз в месяц
- д. практически никогда

2. Когда в вашей жизни происходит конфликт, получается ли самостоятельно найти решение, которое устраивало бы и вас, и вашего оппонента (другую сторону конфликта)?

- а. да, всегда
- б. часто
- в. иногда

3. Как обычно вы ведете себя в конфликте (1 - менее типичный для вас способ поведения в конфликте, 5 - наиболее типичный для вас способ поведения в конфликте):

	1	2	3	4	5
Стараюсь по возможности избежать конфликтной ситуации					

чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба						
я стараюсь найти компромиссное решение						
обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего						
я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных						

4. Бывают ли в вашей жизни конфликтные ситуации, когда вы чувствуете, что используемые вами способы поведения не позволяют вам достичь желаемого результата?

- а. всегда
- б. часто
- в. иногда
- г. редко
- д. никогда

5. Насколько вы готовы обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации?

- а. точно обращусь
- б. скорее всего, обращусь
- в. скорее всего, не обращусь
- г. точно не знаю
- д. предпочитаю решать свои конфликты самостоятельно

6. Что могло бы помешать вам обратиться к специалистам по разрешению конфликтов в сложной ситуации? (можно выбрать несколько вариантов)

- а. боязнь разглашения информации
- б. отсутствие уверенности в профессионализме специалистов
- в. необходимость платить за услуги специалистов
- г. незнание того, где можно найти таких специалистов
- д. желание решать свои конфликты самостоятельно

7. Для решения, каких конфликтов, по вашему мнению, необходимо обращаться к специалистам-конфликтологам (1 - менее сложная конфликтная ситуация, 5- наиболее сложная конфликтная ситуация)

	1	2	3	4	5
между соседями по комнате в студенческом общежитии					
между вами и родителями					
между вами и близким вам человеком					
между вами и преподавателем					
между вами и одноклассником					

8. Если вы увидите объявление о наборе участников тренинга на тему «Предупреждение и урегулирование конфликтов», насколько вероятно, что Вы захотите пройти такой тренинг? (Если вы выбрали вариант «д», переходите к вопросу №12)

- а. точно пойду
- б. весьма вероятно
- в. возможно
- г. маловероятно
- д. точно не пойду

9. Какое время было бы для вас удобным для проведения тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов?

- а. первая половина дня
- б. вторая половина дня

10. Какие дни были бы для вас удобным для проведения тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов?

- а. будние дни
- б. выходные дни (суббота, воскресенье)

11. Какая продолжительность тренингов, мастер-классов по разрешению конфликтов была бы удобной для вас?

- а. не больше 1 часа
- б. не больше 2 часов
- в. не больше 3 часов

12. Как вы считаете, нужен ли в ПНИПУ научно - практический центр разрешения и исследования конфликтов?

- а. да
- б. нет
- в. не уверен

13. Хотели бы вы принимать участие в работе центра? Если Вы выбрали вариант «б», то можете не отвечать на следующий вопрос.

- а. да
- б. нет
- в. не уверен

14. Какую работу вы хотели бы выполнять в научно - практическом центре разрешения и исследования конфликтов?

- а. решение организационных вопросов
- б. консультирование
- в. проведение мастер - классов