**Взаимосвязь уровня коммуникативной толерантности и стратегий поведения подростков в конфликте**

**Автор:**

**Сорудейкина Ульяна Витальевна, МБОУ «Лянторская СОШ № 4»,**

**11 класс**

**Руководитель:**

**Сорудейкина Елена Анатольевна**

**педагог – психолог**

**МБОУ «Лянторская СОШ № 4» ,**

**Новак Людмила Михайловна,**

**педагог – психолог**

**МБОУ «Лянторская СОШ № 4»**

**Содержание**

**Введение**………………………………………………………………………………………….3

**I.Теоретическая часть**

1.1.Понятие коммуникативная толерантность в психолого – педагогической литературе………………………………………………………………………………………..4

1.2.Особенности конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях ………........5

**II.Практическая часть**

2.1.Организация и методы исследования…………………………………………………........6

2.2.Исследование коммуникативной толерантности подростков ……………………….......7

2.3.Иследование стратегий поведения подростков в конфликте……………….…………....8

2.4.Выявление взаимосвязи между уровнем коммуникативной толерантности и стратегий поведения подростков в конфликте…………………………………………………………...9

**Заключение**…………………………………………………………………………………….10

**Список использованной литературы** ………………………………………………….......10

**Приложения**…………………………………………………………………………………...1-9

**Взаимосвязь уровня коммуникативной толерантности и стратегий поведения подростков в конфликте**

**Введение**

Развитие коммуникативной толерантности подростков приобретает особую значимость в связи с возрастанием конфликтных столкновений в сфере личностных отношений. Мы не однократно замечали, что вроде бы разговаривают два подростка друг с другом и даже ведут спор, но в действительности, каждый из них слышит только самого себя и принимает только свои аргументы. Подобная тенденция связана с уменьшением уровня терпимости к людям, неумением тактично и грамотно излагать свою позицию, не задевая значимые аспекты жизни других людей. Особое внимание необходимо обратить на уровень развития коммуникативной толерантности в подростковом возрасте, ведь именно в этот период общение выходит на первый план. Формируется чувство взрослости, определяется его жизненная позиция и способы поведения в обществе.

**Цель исследования:** определение взаимосвязи между уровнем коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков в конфликте.

Для достижения цели были выдвинуты следующие **задачи:**

1. изучить литературу по проблеме исследования;
2. исследовать уровень коммуникативной толерантности и стратегии поведения подростков в конфликте;
3. провести сравнительный анализ между уровнем коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков в конфликте;
4. подобрать и выпустить материалы к настольной игре «Конфликту – НЕТ!», которая направленна на решение и предотвращение конфликтных ситуаций между подростками.

**Объект исследования:** коммуникативная толерантность и стратегии поведения подростков в конфликте.

**Предмет исследования:** взаимосвязь коммуникативной толерантности и стратегий поведения подростков в конфликте.

**Гипотеза исследования:** если определить уровень коммуникативной толерантности, то можно предположить: что у подростков с высоким уровнем коммуникативной толерантности будут преобладать такие стратегии поведения в конфликте как: сотрудничество, компромисс, а подростки с низким уровнем коммуникативной толерантности будут использовать такие стратегии поведения как: соперничество, приспособление.

**Методы исследования:** поисково – исследовательский наблюдение, индивидуальные и групповые беседы с подростками, тестирование, методики: «Коммуникативная толерантность» и «Коммуникативные установки» (В.В. Бойко); «Тактика поведения в конфликте» (К.Томаса в модификации Н.В. Гришиной).

**Новизна:** заключается в том, что используя данные нашего исследования, мы подобрали и выпустили материалы к настольной игре «Конфликту - НЕТ».

**Практическая значимость исследования:** материалы работы могут быть использованы в работе с подростками, на уроках обществознания, классных часах и родительских собраниях. Применение игры «Конфликту – НЕТ!», будет способствовать профилактики и решению конфликтных ситуаций.

**Глава 1.1.Понятие коммуникативная толерантность в психолого – педагогической литературе**

По инициативе ЮНЕСКО в 1995 году, представители более чем 185 стран, подписали Декларацию Принципов Толерантности. С того времени слово «толерантность» прочно вошло в нашу повседневную жизнь. Толерантность - понятие сложное, оно вызывает трудности в понимании, но ему можно и нужно учиться. Ранее исследователи трактовали понятие толерантность как терпимость к другим. Однако в последнее время многие все чаще высказываются против понимания толерантности как снисходительно-равнодушного отношения к людям. Терпимости противопоставляется интерес к другому (Е. Ю. Клепцова), принятие, уважение и утверждение культурных различий (Г.Д. Дмитриев), сочувствие и сострадание к другому, признание ценности многообразия культур (А.Г. Асмолов). Также мы выяснили, что А.Г. Асмолов, характеризуя смысл толерантности, вводит понятие «интолерантность», диапазон которой, по его мнению, колеблется от обычной невежливости до геноцида, умышленного уничтожения людей [1].

Анализируя научную литературу мы пришли к выводу, что ученные рассматривают толерантность как социальную норму современного общества, в которую входят следующие компоненты: ­признание равенства партнеров по взаимодействию; ­интерес к особенностям друг друга; готовность принять другого, таким какой он есть; отказ от доминирования и насилия; умение слышать и выслушивать другого; ­отказ от преобладания какой-либо одной точки зрения; признание многообразия человеческой культуры: норм, верований, обычаев, традиций, мировоззренческих позиций, личностных смыслов и ценностей [1,2].

Мы в своей работе будем рассматривать коммуникативную толерантность, опираясь на работы В.В. Бойко, который трактует понятие «коммуникативная толерантность» как характеристику отношения личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию» [2,5].

Согласно авторской классификации, можно выделить ситуативную, типологическую, профессиональную и общую коммуникативную толерантность. Ситуативная коммуникативная толерантность, с точки зрения В.В. Бойко, фиксируется в отношениях личности к конкретному другому человеку. Типологическая толерантность проявляется в отношениях человека к группам людей (представителям конкретной нации, профессии, социального слоя). Профессиональная толерантность выявляется в отношении к людям, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности.

Таким образом, мы пришли к выводу, что коммуникативная толерантность ‒ важнейшее свойство личности, необходимое для оптимизации процессов общения и взаимодействия. Чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей. Не навязывать свою точку зрения, пусть даже она кажется нам единственно верной.

Далее мы решили выяснить, какие способы поведения в конфликтной ситуации существуют. Как лучше себя повести, чтобы избежать конфликта?

**Глава 1.2.Понятие конфликта, стратегии поведения в конфликтах**

Общение является неотъемлемой частью повседневной жизни всех людей. Нередко, при общении и взаимодействии в группе, интересы и желания людей могут пересекаться и обострять ситуацию общения до конфликта. В возникающих конфликтных ситуациях люди могут вести себя по-разному, демонстрируя различные стили поведения.

Изучая научную литературу, мы выяснили, что конфликт (от лат. Conflictus - столкновение) - это отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок) [3].

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены. Конфликтогены - это слова, действия (или бездействия), которые могу привести к конфликту. Очень важно знать формулу конфликта и эффективно ею владеть. Она выглядит следующим образом: КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ. *Конфликтная ситуация* - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта. *Инцидент* - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. *Разрешить конфликт* - значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Далее мы выяснили, что конфликты бывают конструктивными и деструктивные. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными.

Конфликт **конструктивен**, если он: раскрывает важную проблему; вовлекает индивидов в решение проблемы; дает выход скопившимся негативным эмоциям; помогает индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют - деструктивными. Конфликт деструктивен, если он: уводит в сторону от решения более важных проблем и дел; укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс; поляризует различия в ценностных ориентациях; вызывает безответственное, заслуживающее сожаления поведение.

Основными сферами конфликтности у подростков являются отношения с противоположным полом и друзьями, отношения в семье и с родителями, отношения в школе и с учителями, что вполне объяснимо психологическими особенностями данного возрастного периода. Трудности в социальной сфере приводят к нарушению деятельности, отношений и порождают негативные эмоции и переживания, вызывают чувство дискомфорта. Изучая литературу, мы выяснили, что для развития личности необходимы конфликты, поскольку, только преодолевая конфликтные ситуации, подросток выходит на новую ступень развития. Между тем получается, что большинство подростков не умеют разрешать возникающие конфликты и прибегают в них к деструктивным способам.

Такие исследователи, как Н.В. Гришина и А.И. Шипилов, считают, что в зависимости от восприятия конфликтной ситуации субъект может выбрать стратегию конфликтного поведения. Отечественные авторы А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов определяют стратегию поведения в конфликтной ситуации как личное отношение субъекта к конфликту и определенную установку в поведении. [3,4].

В психологической литературе описаны различные стратегии поведения в конфликте, предложенные многими авторами. Наиболее популярной является двухмерная модель стратегий поведения, разработанная К. Томасом и Р. Килменом. Она включает в себя следующие формы поведения в конфликтной ситуации [3]:

- сотрудничество характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника;

- компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки;

- приспособление характеризуется низкой направленностью на собственные интересы и высокой – на интересы оппонента;

- избегание характеризуется отсутствием стремления к кооперации, так и отсутствием тенденций к достижению собственных целей;

- соперничество имеет некоторое сходство со стратегией приспособление. В отличие от стратегии приспособления, в стратегии соперничества приоритет отдается предмету конфликта.

Таким образом, можно выделить следующие особенности конфликтного поведения в подростковом возрасте: во-первых, конфликты являются неизбежным порождением кризиса подросткового возраста; во-вторых, конфликтные ситуации возникают, прежде всего, в ближайшем социальном окружении. Выбор стратегии поведения подростков в конфликте определяется многими факторами, которые можно отнести к личностным и ситуативным. Наряду с этим мы не нашли чёткого ответа на вопрос о том, что же в первую очередь определяет поведение подростков в конфликте – ситуация или черты личности. Автор концепции Дж. МакКроски утверждает, что коммуникативная толерантность представляет собой устойчивую черту личности и является ключевым фактором, влияющим на поведение в конфликте. Всё это обуславливает актуальность нашей работы.

**Глава 2.1. Описание методов исследования**

Целью исследования явилась проверка выдвинутой гипотезы о том, что у подростков с высоким уровнем коммуникативной толерантности будут преобладать такие стратегии поведения в конфликте как: сотрудничество, компромисс, а подростки с низким уровнем коммуникативной толерантности будут использовать такие стратегии поведения как: соперничество, избегание.

Исследование проводилось на базе МБОУ «Лянторская СОШ №4» с сентября 2015 года по февраль 2016 года. В исследовании приняли участие 50 обучающихся 8-9 классов в возрасте 14-16 лет.

Исследование осуществлялось в **4 этапа:**

**I этап - подготовительный**

•изучение теоретических материалов отечественных и зарубежных психологов по проблеме коммуникативной толерантности и стратегий поведения в конфликте;

•собеседование с подростками.

**II этап – исследовательский**

•обследование подростков в соответствии с поставленной гипотезой.

**III этап – заключительный**

•обработка полученных результатов, интерпретация;

•формулирование выводов, соотнесение с гипотезой.

**IV этап – аналитический**

• рекомендации подросткам;

•рекомендации родителям, педагогам.

В начале II этапа мы изучили уровень коммуникативной толерантности, коммуникативные установки подростков с помощью тестов «Коммуникативная толерантность» и «Коммуникативные установки» (В.В. Бойко). Для определения стиля поведения подростков в конфликте использовали широко известный тест «Тактика поведения в конфликте» (К. Томас в модификации Н.В. Гришиной), *(Приложение I).*

Для изучения взаимосвязи между показателями коммуникативной толерантности личности и стратегиями поведения в конфликте, данные, полученные в результате диагностики по описанным методикам, подверглись сравнительному анализу.

**Глава 2.2 Исследование уровня коммуникативной толерантности подростков**

Изучив литературу, мы узнали, что коммуникативная толерантность — это важное условие мира и согласия в семье, коллективе, обществе.

Проанализировав результаты теста коммуникативной толерантности (В.В. Бойко), мы выяснили, что высоким уровнем общей толерантности обладают 38% подростков, они достаточно уравновешены, предсказуемы в своих отношениях к партнерам и совместимы с очень разными людьми. Средний уровень характерен для 34% подростков, низкий уровень толерантности выявлен у 28% подростков, они не умеют сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров *(Приложение II).*

Далее мы проанализировали полученные результаты по 9 блокам методики и получили следующие данные. Большинство ребят по блокам: «Вы категоричны и консервативны в оценках людей» 40%, «Не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у одноклассников» 46%, набрали высокие баллы, что говорит о низком уровне толерантности, Для 26% подростков оказалось сложным прощать другому его ошибки, неловкость. У 24% ребят вызывает сложность умение приспосабливаться к другим участникам общения.

У большинства подростков выявлен высокий уровень коммуникативной толерантности по блокам: «Использование себя в качестве эталона при оценках других» 54%, «Стремление переделать перевоспитать своего партнера» 58%, «Стремление подогнать других участников под себя» 56%, «Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался одноклассник» 52% *(Приложение III).*

Анализ коммуникативной толерантности по поведенческим признакам позволил нам выявить проблемные ситуации, в которых 27% подростков показали низкую толерантность. К ним относятся:

• трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен;

• прощать одноклассникам бестактные шутки;

• на грубость надо отвечать тем же;

• общение с самоуверенными людьми.

Эти показатели свидетельствуют о том, что подростки не способны приспособиться к другому мнению или позиции. У 37% подростков преобладает стремление переделать, перевоспитать партнера по общению. Это говорит о том, что у многих подростков недостаточно сформирована коммуникативная толерантность. *(Приложение IV).*

Проанализировав результаты теста «Коммуникативные установки» В.В. Бойко мы отметили, что для 22% подростков характерно отсутствие негативных установок. У 78% ребят преобладают следующие негативные установки: завуалированная жестокость (26%); обоснованный негативизм в суждениях о людях (24%); брюзжание (8%); негативный личный опыт общения с окружающими (18%); открытая жестокость (2%). Эти показатели свидетельствуют о том, что у подростков есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами. Также мы можем предположить, что подросткам не везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности *(Приложение V).*

Таким образом, анализ результатов по проведенным двум методикам, позволил прийти к выводу, о том, что уровень коммуникативной толерантности у подростков находится в основном на среднем уровне.

**Глава 2.3. Исследование стратегий поведения подростков в конфликте**

С помощью теста «Стратегии поведения в конфликте» (К. Томаса, в модификации Н.В. Гришиной), мы определили способы поведения, которые наиболее характерны для подростков в конфликтных ситуациях.

Компромиссный тип поведения предпочитают 28% испытуемых, это свидетельствует о том, что ребята чаще всего совершают обоюдные уступки. Подростки нацелены на сохранение межличностных отношений, что приводит к конструктивному разрешению конфликта.

Стратегию соперничества предпочитают 26% подростков. Они не очень заинтересованы в сотрудничестве с другими людьми, стараются в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других людей. Такая стратегия провоцирует конфликт и мешает конструктивному решению проблемы.

Стратегия сотрудничества выявлена у 24% ребят. Подростки, проявляют общительность и доброжелательность в отношениях, желание устранить конфликт, способны брать на себя ответственность за взаимоотношения. При выборе данной стратегии удовлетворяются интересы обеих сторон.

Стратегия поведения как приспособление, выявлено у 16% . Подростки с данной стратегией поведения, как правило, не склонны отстаивать собственные интересы. Ребята оцениваются сверстниками как слабые натуры, легко поддающиеся чужому влиянию. Приспособление можно назвать условно конструктивной стратегией поведения.

Наименьшее количество подростков используют такую стратегию как избегание 6%. Испытуемые не отстаивают свои права, не сотрудничают ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняются от разрешения конфликта. Поведение подростков, выбирающих стратегию избегание, приводит к негативным последствиям, так как при такой модели поведения не учитываются интересы ни одной из сторон, и отсутствует ценность межличностных отношений.

Нами было отмечено, что 12% подростков считают, что для разрешения конфликтной ситуации можно использовать несколько стратегий поведения. Это позволяет предположить, что эти испытуемые более эффективно решают проблему в зависимости от сложности ситуации, они более приспособлены к социальному окружению *(Приложение VI).*

Таким образом, по результатам исследования было установлено, что ведущими стратегиями поведения подростков в конфликте является компромисс 28%, соперничество 26% соперничество, сотрудничество 24%. Наименьшее число, выбирающих стратегию поведения приспособление 16%, избегание 6%.

**Глава 2.3.Сравнительный анализ стратегий поведения подростков в конфликте с уровнем коммуникативной толерантности**

На следующем этапе работы мы провели сравнительный анализ полученных ранее результатов исследования, что позволило выявить взаимосвязь между уровнем коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков в конфликте *(Приложение VII).*

У подростков с высоким уровнем коммуникативной толерантности и отсутствием негативных установок преобладает выбор таких стратегий поведения в конфликте, как сотрудничество (18%), компромисс (10%), приспособление (4 %), избегание (2%). Из этого следует, что подросткам с высоким уровнем коммуникативной толерантности более свойственно идти на компромисс, сотрудничать в решении конфликтов.

Для подростков со средним уровнем коммуникативной толерантности и имеющих негативный личный опыт общения с окружающими ведущими являются следующие стратегии: компромисс (16%) и приспособление (8%). Соперничество и сотрудничество находятся в равной позиции (4%).

У подростков с низким уровнем коммуникативной толерантности и негативными установками доминирует соперничество (18%) как форма поведения в конфликтных ситуациях, далее по количеству выборов следует приспособление. Менее же всего для таких подростков характерно избегание и сотрудничество (Приложение VIII, VIII А).

Выше сказанное свидетельствует о том, что уровень коммуникативной толерантности влияет на стратегии поведение подростков в конфликтных ситуациях, что подтверждает нашу гипотезу: что у подростков с высоким уровнем коммуникативной толерантности будут преобладать такие стратегии поведения в конфликте как: сотрудничество, компромисс, а подростки с низким уровнем коммуникативной толерантности будут использовать такие стратегии поведения как: соперничество, избегание.

В дальнейшем мы планируем определить степень взаимосвязанности между уровнем коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков в конфликте помощью корреляционного анализа (пакет SPSS for Windows).

**Заключение**

Проведя исследование взаимосвязи между уровнем коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков в конфликте мы решили все поставленные в начале работы задачи: 1) изучили литературу по проблеме исследования; 2) диагностировали коммуникативные установки, уровень коммуникативной толерантности и стратегии поведения подростков в конфликте; 3) провели сравнительный анализ между уровнем коммуникативной толерантности, коммуникативными установками и стратегиями поведения подростков в конфликте; 4) подобрали и выпустили материал к настольной игре «Конфликту – НЕТ».

В ходе исследования мы выяснили, что уровень коммуникативной толерантности у подростков находится в основном на среднем уровне, так же мы отметили, что у 22% подростков нет негативных коммуникативных установок, а у 50% преобладает завуалированная жестокость и обоснованный негативизм. Ведущими стратегиями поведения подростков в конфликте является компромисс 28%, соперничество 26%, сотрудничество 24%.

Проведя сравнительный анализ результатов диагностик, мы выяснили, что подросткам с высоким уровнем коммуникативной толерантности более свойственно идти на компромисс, сотрудничать в решении конфликтов. У подростков со средним уровнем коммуникативной толерантности и имеющих негативный личный опыт общения с окружающими ведущими являются: компромисс (16%) и приспособление (8%). Для подростков с низким уровнем коммуникативной толерантности и негативными установками свойственно выбирать такую стратегию поведения как соперничество. Следовательно, наша гипотеза подтвердилась. Опираясь на результаты нашего исследования, мы пришли к выводу, что подростков необходимо обучать коммуникативной толерантности в ходе ведения дискуссии и в условиях расхождения во мнениях, так как конструктивное решение конфликтов ведет к дальнейшему развитию личности, а приспособление и избегание конфликтов к застою в развитии.

**Результаты исследования** могут быть использованы в работе с подростками, на уроках обществознания, классных часах и родительских собраниях. Игра «Конфликту – НЕТ!» поможет ребятам разрешить конфликтные ситуации (Приложение IX).

**Список использованной литературы и источников**

1. Асмолов, А.Г. 21 век: психология личности в век психологии. Личность в парадигмах и метафорах: ментальность, коммуникация, толерантность. Под ред. В.И. Кабрина. Томск. 2012. 262 c.
2. Вульфов, Б.З. Воспитание толерантных отношений в позитивном опыте взаимодействия субъектов образовательного процесса // МЫ. Научно-публицистический альманах. Томск. 2014. Вып.2. 192 с.
3. Гришина, Н.В. Психология конфликта: 2 –е издание – ООО «Питер Пресс», - 2008. – 533с.
4. Кожухарь, Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении // Вопросы психологии. 2011. №2. 5-6 c.
5. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко.URL: <http://psycabi.net/testy/83-test-kommunikativnoj-tolerantnosti-v-v-bojko>.
6. Тест коммуникативной установки В.В.Бойко.URL: http://psyera.ru/4977/metodika-diagnostiki-kommunikativnoy-ustanovki-v-v-boyko.

*Приложение I*

**Диагностика коммуникативной толерантности (В.В. Бойко)**

**Инструкция к тесту:** Отвечать надо, долго не раздумывая, не пропуская вопросы.

**Тестовый материал**

**Блок 1. Неприятие или непонимание индивидуальности человека: вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальные особенности других людей**.

1) Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.

2) Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.

3) Шумные детские игры переношу с трудом.

4) Оригинальные, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно.

5) Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

**Блок 2. Использование себя в качестве эталона при оценках других: оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя.**

6) Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.

7) Меня раздражают любители поговорить.

8) Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.

9) Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.

10) Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.

**Блок 3. Категоричность или консерватизм в оценках людей: вы категоричны или консервативны в оценках людей, вам не хватает гибкости и широты кругозора.**

11) Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, одежда).

12) Некоторые люди производят неприятное впечатление своим бескультурьем.

13) Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.

14) Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.

15) Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

**Блок 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства: вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.**

16) Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.

17) Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.

18) Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.

19) Мне неприятны самоуверенные люди.

20) Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

**Блок 5. Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению: вы стремитесь переделать, перевоспитать, изменить по вашему желанию своего собеседника.**

21) Я имею привычку поучать окружающих.

22) Невоспитанные люди возмущают меня.

23) Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.

24) Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.

25) Я люблю командовать близкими.

**Блок 6. Стремление подогнать других участников коммуникации под себя: вам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям.**

26) Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.

27) Жить в номере гостиницы с посторонним человеком — для меня просто пытка.

28) Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.

29) Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.

30) Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется

**Блок 7. Неумение прощать другому ошибки: вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.**

31) Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.

32) Меня часто упрекают в ворчливости.

33) Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.

34) Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.

35) Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь.

**Блок 8. Нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению: вы не терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался другой.**

36) Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.

37) Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.

38) Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.

39) Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).

40) Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.

**Блок 9. Неумение приспосабливаться к другим участникам общения: вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других.**

41) Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.

42) Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.

43) Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.

44) Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколько странными людьми.

45) Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

**Методика диагностики коммуникативной установки (В.В. Бойко)**

**Инструкция:** Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем по ходу дальнейших наших пояснений обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни.

**Тестовый материал**

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.

2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться). 3.Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.

4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.

5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.

6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.

7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.

8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.

9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.

10. В моей жизни часто встречались циничные люди.

11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.

12. Добро должно быть с кулаками.

13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.

14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.

15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.

16. Я очень доверчивый человек.

17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.

18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.

19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.

20. Воспитанность в моем окружении — редкое качество.

21. Я практически всегда останавливаюсь, чтобы разменять прохожему деньги по его просьбе.

22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.

23. Люди, как правило, безынициативны в работе.

24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.

25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.

**Тест описания поведения (К.Томаса)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ответ "А"** | **Ответ "Б"** |
| 1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. | Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны. |
| 2. Я стараюсь найти компромиссное решение. | Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои. |
| 3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. |
| 4. Я стараюсь найти компромиссное решение. | Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека. |
| 5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности. |
| 6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. | Я стараюсь добиться своего. |
| 7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. | Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего. |
| 8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. |
| 9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. | Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего. |
| 10. Я твердо стремлюсь достичь своего. | Я пытаюсь найти компромиссное решение. |
| 11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. | Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. |
| 12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу. |
| 13. Я предлагаю среднюю позицию. | Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему. |
| 14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. | Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. |
| 15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. | Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности. |
| 16. Я стараюсь не задеть чувств другого. | Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции. |
| 17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. |
| 18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу. |
| 19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. | Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. |
| 20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. | Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех. |
| 21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. | Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы. |
| 22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека. | Я отстаиваю свои желания. |
| 23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого. | Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. |
| 24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. | Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу. |
| 25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов. | Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. |
| 26. Я предлагаю среднюю позицию. | Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. |
| 27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры. | Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. |

*Приложение II*

**Результаты исследования сформированности общей коммуникативной толерантности у подростков в (%)**

*Приложение III*

**Результаты исследования уровня сформированности коммуникативной толерантности у подростков по поведенческим ситуациям**

*Таблица 1*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Блок | Уровень | | |
| **высокий** | **средний** | **низкий** |
| 1 | Неприятие или непонимание индивидуальности человека: вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальные особенности других людей. | 42% | 26% | 32% |
| 2 | Использование себя в качестве эталона при оценках других: оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя. | 54% | 26% | 20% |
| 3 | Категоричность или консерватизм в оценках людей: вы категоричны или консервативны в оценках людей, вам не хватает гибкости и широты кругозора. | 36% | 24% | 40% |
| 4 | Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства: вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. | 40% | 14% | 46% |
| 5 | Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению: вы стремитесь переделать, перевоспитать, изменить по вашему желанию своего собеседника. | 58% | 16% | 26% |
| 6 | Стремление подогнать других участников коммуникации под себя: вам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям. | 56% | 26% | 18% |
| 7 | Неумение прощать другому ошибки: вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности. | 50% | 24% | 26% |
| 8 | Нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению: вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался другой. | 52% | 34% | 14% |
| 9 | Неумение приспосабливаться к другим участникам общения: вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других. | 50% | 26% | 24% |

*Приложение IV*

**Результаты исследования уровня сформированности коммуникативной толерантности у подростков по поведенческим ситуациям**

**в (%)**

*Приложение V*

**Результаты исследования уровня негативных коммуникативных установок у подростков в (%)**

*Приложение VI*

**Результаты исследования стратегий поведения подростков в конфликте в (%)**

*Приложение VII*

*Таблица 2*

**Сравнительная таблица результатов уровня коммуникативной толерантности и стратегиями поведения подростков**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Уровень толерантности** | **Доминирующая негативная установка** | **Предпочитаемая стратегия** |
| **1** | средний | \_ | сотрудничество |
| **2** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **3** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **4** | низкий | завуалированная жестокость | соперничество, компромисс |
| **5** | высокий | обоснованный негативизм | компромисс, избегание |
| **6** | средний | \_ | компромисс |
| **7** | низкий | негативный опыт общения | соперничество, избегание |
| **8** | средний | \_ | приспособление |
| **9** | низкий | завуалированная жестокость | приспособление |
| **10** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **11** | низкий | завуалированная жестокость | сотрудничество |
| **12** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **13** | высокий | обоснованный негативизм | приспособление |
| **14** | средний | обоснованный негативизм | сотрудничество |
| **15** | высокий | \_ | компромисс, сотрудничество |
| **16** | низкий | завуалированная жестокость | соперничество |
| **17** | низкий | открытая жестокость | избегание |
| **18** | низкий | \_ | приспособление |
| **19** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **20** | высокий | \_ | сотрудничество |
| **21** | высокий | обоснованный негативизм | компромисс приспособление |
| **22** | высокий | завуалированная жестокость | сотрудничество |
| **23** | высокий | обоснованный негативизм | сотрудничество |
| **24** | высокий | обоснованный негативизм | приспособление |
| **25** | высокий | брюзжание | сотрудничество |
| **26** | средний | обоснованный негативизм | приспособление, избегание |
| **27** | средний | негативный опыт общения | компромисс |
| **28** | низкий | завуалированная жестокость | соперничество |
| **29** | средний | обоснованный негативизм | соперничество |
| **30** | средний | завуалированная жестокость | приспособление |
| **31** | средний | завуалированная жестокость | приспособление |
| **32** | низкий | негативный опыт общения | компромисс |
| **33** | средний | негативный опыт общения | компромисс |
| **34** | низкий | обоснованный негативизм | соперничество |
| **35** | средний | брюзжание | компромисс |
| **36** | средний | негативный опыт общения | компромисс |
| **37** | низкий | завуалированная жестокость | соперничество |
| **38** | высокий | негативный опыт общения | компромисс, уклонение |
| **39** | низкий | обоснованный негативизм | соперничество |
| **40** | средний | завуалированная жестокость | компромисс |
| **41** | низкий | завуалированная жестокость | соперничество |
| **42** | средний | обоснованный негативизм | соперничество |
| **43** | высокий | негативный опыт общения | избегание |
| **44** | низкий | брюзжание | соперничество |
| **45** | средний | обоснованный негативизм | компромисс |
| **46** | высокий | брюзжание | компромисс |
| **47** | высокий | негативный опыт общения | соперничество |
| **48** | средний | завуалированная жестокость | компромисс |
| **49** | средний | негативный опыт общения | компромисс |
| **50** | высокий | завуалированная жестокость | соперничество |

*Приложение VIII*

**Взаимосвязь уровня коммуникативной толерантности и стратегий поведения подростков в конфликте в (%)**

*Приложение VIII*

**Взаимосвязь уровня коммуникативной толерантности и негативной установки (%)**

*Приложение IX*

**Настольная психологическая игра « Конфликту – НЕТ!»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **игровое поле** | **карточка игрока** | **инструкция** |
| **карточки «Примирение»** | **карточки «Ссора»** | **текст с заданиями** |