Министерство просвещения Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт психологии
Кафедра общей психологии и конфликтологии

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Учебное пособие

Екатеринбург 2021

УДК 159.9(075.8)
ББК Ю950.4я7
О-75

Рекомендовано Ученым Советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный педагогический университет» в качестве *учебного* издания (Решение № 68 от 02.12.2021)

Рецензенты:

Максимова Л. А., кандидат педагогических наук, доцент, директор института психологии Уральского государственного педагогического университета

Костарева Е. Н., кандидат психологических наук, доцент, сотрудник центра практической психологии и психоанализа Уральского федерального университета им. первого Президента России Б. Н. Ельцина

О-75 **Основы конфликтологии** : учебное пособие / Уральский государственный педагогический университет ; авторы-составители Р. А. Валиев, В. Г. Каримова. – Екатеринбург : [б. и.], 2021. – 148 с. – Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-7186-1873-0

В пособии изложены основные теоретические и практические вопросы психологической составляющей конфликта.

Учебное пособие содержит лекционный материал, а также методический блок, куда входят тесты, практические задания и кейсы, позволяющие применить теоретические знания в профессиональной и повседневной практике.

Учебное пособие предназначено для студентов высших учебных заведений, аспирантов и преподавателей, а также для широкого круга специалистов, заинтересованных в формировании у себя компетенций, способствующих конструктивным поведенческим стратегиям при профилактике и разрешении конфликтных ситуаций.

УДК 159.9(075.8)
ББК Ю950.4я7

ISBN 978-5-7186-1873-0

© Валиев Р. А., Каримова В. Г., 2021
© ФГБОУ ВО «УрГПУ», 2021

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

Лекционные материалы 5
Тема 1.Что такое конфликтология? 5
Тема 2. Объект и предмет конфликтологии 11
Тема 3. Методология конфликта 14
Тема 4. Источники/причины конфликтов 19
Тема 5. Классификация конфликтов 23
Тема 6. Функции и структура конфликта 30
Тема 7. Динамика конфликта 37
Тема 8. Стратегии поведения в конфликте 42
Тема 9. Профилактика, урегулирование, разрешение конфликта 51
Тема 10. Методы разрешения конфликтов 55
Тема 11. Особенности конфликтов в образовательной среде 61
Тема 12. Конфликтологическая компетентность 66

Практические задания 70
Тема 1. Что такое конфликтология? 70
Тема 2. Объект и предмет конфликтологии как науки 72
Тема 3. Методология конфликта 74
Тема 4. Источники / причины конфликтов 76
Тема 5. Классификация конфликтов 79
Тема 6. Функции и структура конфликта 85
Тема 7. Динамика конфликта 88
Тема 8. Стратегии поведения в конфликте 91
Тема 9. Профилактика, урегулирование, разрешение конфликтов 95
Тема 10. Методы разрешения конфликтов 97
Тема 11. Особенности конфликтов в образовательной среде 105
Тема 12. Конфликтологическая компетентность 107

Самостоятельная работа. Тесты для самодиагностики 111

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 145

ВВЕДЕНИЕ

Современный социум может являться пространством повышенного напряжения. С одной стороны, противоречия, характерные для политической, экономической и духовной жизни страны, которые могут отражаться на настроении людей. С другой стороны, существуют многочисленные сложности в самом человеке – в его умениях находиться и действовать в конфликтных ситуациях.

К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей. Конфликтология как наука помогает выбрать способ поведения в сложных ситуациях, адекватно реагировать на действия окружающих людей. Умение анализировать причины и динамику конфликтов, знание правил поведения в конфликтных ситуациях необходимы каждому человеку, поскольку являются важными условиями гармонизации человеческих отношений.

Пособие состоит из трех разделов: лекционные материалы, практические задания и тесты на самодиагностику. Первый раздел представленного в пособии материала содержит информацию о теоретических основах конфликтологии. В ней раскрываются такие базовые понятия, как конфликт, его причины, структура, динамика развития, функции, и др. Практические задания соответствуют темам, освещаемым в лекциях.

Актуальным является диагностика конфликтов в образовательной среде, поэтому в пособии представлены материалы теоретических подходов к проблеме педагогических конфликтов.

Представленный в пособии материал – повод для дальнейшего изучения данной темы, для размышлений читателей по представленной информации.

Составители пособия *выражают благодарность* за поддержку и помощь в его подготовке Светлане Дмитриевне Воробьевой.

Лекционные материалы

1

Что такое конфликтология?

Становление конфликтологии как науки [15]

Конфликтология как наука появилась к середине XX в. При этом конфликты существовали всегда, а первые попытки их осмысления относятся к глубокой древности.

Во времена античности (IV в. до н. э. – VI в. н. э.) термин «конфликт» еще не употребляли при этом существовал термин «насилие». Древние философы считали, что сам по себе конфликт не плох и не хорош, он существует повсюду независимо от мнений людей о нем, являясь частью повседневной жизни.

Однако во взглядах древнегреческих философов по этой проблеме не наблюдалось единства. Одни считали, что конфликт органически присущ всем предметам и явлениям, а потому неизбежен и в силу этого – не может получить отрицательной или положительной оценки. В частности, такого мнения придерживался Гераклит.

В то же время отрицательно оценивали конфликты (в основном социальные) такие философы, как Платон и Геродот.

Цицерон в трактате «О государстве» предложил разделять насилие на «справедливое» и «несправедливое» и выдвинул тезис о «справедливой и благочестивой войне».

Аврелий Августин Гиппонский Блаженный в работе «О граде божьем» определил, что решающим является не сам процесс конфликта, а цель. То есть гипотетически, в случае удовлетворения всех потребностей индивида, он не должен конфликтовать. Его рассуждения о войне и мире звучат вполне современно: «...Те, которые нарушают мир, не ненавидят его как таковой, а хотят лишь другого мира, который отвечал бы их желаниям».

В Средневековье системный анализ конфликтов (преимущественно социальных) сделал Никколо Макиавелли в трактате «Государь». Он считал конфликт универсальным признаком общества и объяснял это природной порочностью человека.

О противоречиях в природе, обществе, мышлении, о борьбе между людьми, классами, государствами ученые размышляли особенно много в Новое время (XVI–XIX вв.), когда социальные конфликты стали наиболее острыми. О природе конфликтов писали Ф. Бэкон и Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо и И. Кант, Г. Гегель и К. Маркс, В. Соловьев и И. Бердяев.

В этот период выявились два различных подхода к пониманию природы социального конфликта, которые можно определить как пессимистический и оптимистический.

Пессимистический подход наиболее четко выразил английский философ Томас Гоббс (1588–1679) в своей книге «Левиафан» (1651). Он полагал, что «человек по своей естественной природе является суще-

ством эгоистическим, завистливым и ленивым. Поэтому первоначальное состояние человеческого общества он оценивал как «войну всех против всех». Когда это состояние стало для людей непереносимым, они заключили между собой договор о создании государства, которое, опираясь на свою огромную силу, сравнимую лишь с мощью библейского чудовища Левиафана, способно избавить людей от бесконечной вражды».

Таким образом, негативно оценивая человеческую природу, Т. Гоббс не видел другого способа преодоления порочности людей кроме применения государственного насилия.

Оптимистический подход представлен французским философом Жан-Жаком Руссо (1712–1778), который, в отличие от Т. Гоббса, считал, что человек по своей природе добр, миролюбив, создан для счастья.

По мнению Ж.-Ж. Руссо, «источником конфликтов в современном обществе явились недостатки в его организации, заблуждения и предрассудки людей и прежде всего их приверженность частной собственности. Важнейшим инструментом восстановления естественных для людей отношений мира и согласия должно стать создаваемое ими по взаимному договору демократическое государство, опирающееся преимущественно на ненасильственные, воспитательные средства, которые в наибольшей степени соответствуют сущности человека».

Большой вклад в исследование конфликтных ситуаций внес Зигмунд Фрейд (1856–1939 гг.). Он пришел к выводу, что главным источником психических расстройств и стрессов является изначально, от природы присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными влечениями (особенно сексуальными) и требованиями моральных и правовых норм. В то же время Альфред Адлер в противовес З. Фрейду утверждал, что личность нельзя брать в отрыве от общества, ибо человек прежде всего социальное существо. Социологи, в лице Георга Зиммеля, разрабатывали теорию конфликта, исходя из его социальной значимости и позитивной ценности как стимулирующего средства и фактора. Г. Зиммель даже ввел в научный оборот термин «социология конфликта».

Таким образом, подводя итог рассмотрению эволюции научных воззрений на конфликт, можно предположить, что отношение к миру и войне, согласию и насилию в истории человечества было неоднозначным.

Конфликт как явление, играющее ключевую роль в жизни человека и общества, во все времена находил свое место в искусстве. Особенно интересно проявление данной тематики в формах многочисленных поговорок и фразеологизмов: «Что за шум, а драки нет?»; «Полно браниться, не пора ль мириться?»; «Я тебе покажу кузькину мать!»; «Не рой людям

яму, сам свалишься»; «Отольются кошке мышкины слезы»; «Нашла коса на камень»; «Начали гладко, а кончили гадко».

В словаре В. И. Даля помимо 200 000 слов собрано также 30 тысяч пословиц, поговорок, присловий и загадок. При подсчете количества пословиц, идиоматических оборотов и метафор, характеризующих различные конфликтные ситуации и противоречия, в качестве ключевых слов взяты следующие – мир, согласие, брань, драка, ссора. Оказалось, что с ними связано свыше 700 соответствующих фразеологизмов. Среди них 21,2 % имели ключевое слово «согласие»; 5,2 % – «мир»; 14,3 % – «ссора»; 52,7 % – «драка»; 6,6 % – «брань».

Таким образом, мы видим, что в разрешении проблемных ситуаций наиболее эффективными, как правило, считались методы силового воздействия.

Анализ, проведенный исследователями, показывает, что в пословицах и поговорках отражены многие стороны взаимодействия людей. Частое использование ключевого слова «драка» свидетельствует о том, что на обыденном уровне для разрешения противоречия применялись в основном методы силового воздействия.

Это отражено в пословицах: «Чем ругаться, лучше собраться и подраться»; «Разорви тому живот, кто неправдою живет»; «Больше дерутся, так смирнее живут» и т.д.

В 184 пословицах прослеживается открытый призыв к драке, противоборству, конфликту. «Горе горюй, а руками воюй»; «Вот тебе раз, другой бабушка даст»; «Бей своих – чужие будут бояться»; «Сам бей, а другим бить не давай» и др.

Несколько меньшее количество (157) пословиц характеризует призыв к согласию, миру, осуждению драки, конфликта: «Замахнись, да не ударь»; «Подними руку да опусти, а сердце скрепи»; «Зла за зло не воздавай»; «Не бей Фому за Еремину беду»; «Ссора до добра не доводит»; «Сделав другу добро, себе жди того же».

Однако, только начиная со второй половины XX века, когда на Западе появился целый ряд работ, специально посвященных анализу конфликтов, можно говорить о конфликтологии как о самостоятельной области знания.

Результаты психологического исследования поведения людей в конфликтах постепенно все больше стали применяться в практике разрешения реальных конфликтов и в обучении искусству справляться с конфликтами.

Д. Горовиц и С. Бордман создали специальную программу психологического тренинга, нацеленного на обучение конструктивному поведению в условиях конфликтной ситуации.

Ч. Освуд предложил методику постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности), предназначенную для снижения конфликтности в международных отношениях.

Особое развитие получила разработка переговорных методик разрешения конфликта (Дж.Скотт, Шарон и Гордон Боуэр, Х. Корнелиус и Ш. Фэйр, Д. Дэна, Г. Келман, Т. Крум и др.).

Всемирную известность приобрел Гарвардский метод принципиальных переговоров, разработанный Р. Фишером и У. Юри.

С 1970-х гг. стала интенсивно разрабатываться методика переговоров с участием посредников-медиаторов (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин, Ф. Форсайт и др.). Создание эффективных методов медиации проведения переговоров с помощью медиаторов – привело к появлению специалистов-практиков, способных оказать реальную помощь в успешном разрешении конфликтов путем организованного процесса.

1986 г. был объявлен Организацией Объединенных Наций Годом мира. В связи с этим в Австралии был создан Международный центр разрешения конфликтов, ведущий практическую работу по улаживанию конфликтов и обучению этому искусству. Конфликтологические центры с аналогичными задачами возникают во многих других странах.

Таким образом, процесс становления конфликтологии имеет достаточно длинную историю. И сегодня уже можно говорить о конфликтологии как о самостоятельной науке [15].

Становление практики конфликтологии за рубежом и в России

В 1957 году в Париже состоялось заседание социологической ассоциации при ЮНЕСКО, обсуждавшее проблемы социальных конфликтов. По результатам работы конференции вышел сборник «О природе конфликтов». В 1966 году в одном из университетов Англии был проведен симпозиум на тему «Конфликты в обществе». В это же время в США при Мичиганском университете учредили центр по исследованию конфликтных ситуаций, начали выпуск ежеквартального журнала «Проблемы разрешения конфликтных ситуаций».

В 1970 году в США был создан ряд исследовательских центров по разработке проблем конфликтных ситуаций – был открыт Институт изучения конфликтов. Одновременно возросла интенсивность исследований конфликтов: объектами изучения стали коллективы производственных компаний, взаимоотношения с коллегами по работе, с руководством, в семье, в сфере образования.

В 70–80-е годы в США получило распространение движение под названием «Альтернативное решение споров» (вместо судов). Стали со-

здаваться небольшие фирмы по разрешению мелких споров, конфликтов. В этих центрах менеджеры по конфликтам не дают своей оценки событиям, не высказывают открыто рекомендаций, но способствуют анализу ситуации конфликтующими сторонами, выяснению точек зрения, поиску возможных решений и преодолению последствий конфликтов [33].

Отечественная конфликтология ведет свое начало с 1924 года. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов создали следующую периодизацию развития конфликтологии:

I этап – до 1924 года. Конфликт изучается в рамках философии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.

II этап – 1924–1989 годы. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а затем одиннадцати наук, но междисциплинарных исследований практически нет, хотя интенсивность исследований постепенно увеличивается.

III этап – 1990 г. – настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельное учение, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций, создаются центры, группы по исследованию и регулированию конфликтов [33].

В 1990-х гг. в нашу страну вошла практика медиаторства – разрешение конфликтов с участием третьей нейтральной стороны. Большую роль в этом сыграла Российско-Американская программа по конфликтологии, в рамках которой было организовано обучение конфликтологов-медиаторов. На этой основе в Санкт-Петербурге в 1993 г. был открыт первый в России Центр разрешения конфликтов, а в 1997 г. создан Кубок конфликтологов, объединивший профессиональных конфликтологов-медиаторов.

Среди основных российских исследователей проблем конфликта, можно отметить следующих: Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк, Э. А. Уткин, Н. В. Гришина, А. Г. Здравомыслов, В. Н. Кудрявцев, А. С. Кармин, А. В. Дмитриев, А. Зайцев и др.

Процессы, идущие в современной России, ставят на повестку дня более активное изучение конфликтологической проблематики, выделения конфликтологии в самостоятельную отрасль знаний, создания конфликтологических центров с теоретико-прикладным уклоном.

2

Объект и предмет конфликтологии

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах и способах их конструктивного урегулирования и разрешения.

Основной целью конфликтологии является исследование всех конфликтов, интенсивное развитие конфликтологической теории [24].

По мнению А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, в теории и практике конфликтологических исследований сложился определенный комплекс понятий и проблем, с которыми связано изучение конфликтов. На основе анализа большого объема литературных источников выделяют следующие вопросы, постановка и решение которых образуют *область интересов конфликтологов*: сущность социального конфликта; классификация, эволюция, генезис, структура, функции, информация в конфликте, динамика, диагностика, предупреждение, завершение конфликтов.

«Объект в науке – это философская категория, выражающая то, что противостоит субъекту в его предметно-практической и познавательной деятельности. Объективная реальность существует независимо от человека и его сознания, выступает как объект для познающего индивида в формах его деятельности, языка и знаний, выработанных в ходе исторического развития общества. Объектом познания той или иной науки выступает определённая область реально существующего мира. реальной действительности. То есть объект науки – это фрагмент реальной действительности» [7, с. 78]. Под *предметом* любой науки понимается мысленная, идеальная модель того объекта, части или сферы действительности, на который направлен её главный интерес. «Предметом науки является результат теоретического абстрагирования, позволяющего учёным выделять те или иные стороны, закономерности развития и функционирования изучаемого объекта. Тогда предмет науки – результат осмысления объективной реальности» [7, с. 79].

Объектом конфликтологии являются социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах жизнедеятельности общества.

Предметом конфликтологии является изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе, а также разработка технологий их выявления, отслеживания урегулирования или разрешения. Это могут быть: конфликты как стороны общественных противоречий; конфликтные ситуации, социальные напряженности, социальные депривации; прогнозирование, предупреждение, разрешение конфликтов и т. п.; причины, условия, поводы конфликтов; стороны конфликтов (чувства, идеи, ценности; индивиды с разными интересами; социальные институты и т. п.); основные типы субъектных конфликтов в обществе (институциональные, формационные и т. п.); основные типы предметных конфликтов в обществе (экономические, политические и т. п.); конфликты как про-

цессы, имеющие определенную структуру и условия протекания (становление, развитие…) и т. д.

Конфликтология базируется на двух подходах (по А. Я. Анцупову и А. И. Шипилову):

1) дескриптивный подход – моделирование основных феноменальных характеристик конфликтов с попытками оформления общей теории;
2) функциональный подход – выделение типов, стратегий и результатов конфликта.

Принципы исследования конфликтов:

- принцип системного подхода – важно выявлять все многообразие элементов, входящих в структуру конфликта, связи между ними, взаимоотношения изучаемого конфликта с внешними, по отношению к нему, явлениями;
- принцип конкретно-исторического подхода – показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий, в которых они развиваются: места, времени, конкретной сложившейся обстановки в конкретном коллективе;
- принцип объективности – минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

Системный подход к исследованию конфликта, позволяющий объединить усилия специалистов, изучающих его, предполагает выход на определение универсальной для различных наук понятийной схемы описания конфликтного взаимодействия.

Разработка собственного развернутого понятийно-категориального аппарата является, наверное, одной из важнейших задач развития современной конфликтологической теории и практики.

Развитие общей и частных теорий конфликта выражается главным образом в расширении и углублении понятийных схем описания этого явления, в переходах от одних понятий к другим, фиксирующим более глубокую сущность конфликта, а также ранее не изученные его стороны [3].

В сущности, задача заключается в формировании системы общих категорий описания конфликта. При этом принципиальным становится понимание настоятельной необходимости выделения оснований для определения понятий в качестве необходимых и достаточных, с учетом потребностей и специфики различных научных направлений. На сегодняшний день в каждой из отраслей конфликтологии разработаны и развиваются свои понятийные схемы описания конфликта. Их качество определяется временем и интенсивностью исследования конфликта в той или иной науке. Однако развитие конфликтологии как самостоятельной дисциплины требует формирования общих представлений с возможностью последующего уточнения с учетом специфических задач [20].

3

Методология конфликта

Методологические проблемы конфликтологии

В переводе с латинского языка «*conflictus*» означает буквально «*столкновение, борьба*». В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

Конфликт – это ситуация трудноразрешимого противоречия, связанная с острыми эмоциональными переживаниями, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Это особое взаимодействие **субъектов конфликтного взаимодействия** – индивидов, групп, которое возникает при несовместимых взглядах, позициях, интересах и выражается в активных действиях.

Трактовки конфликта у разных авторов:

А. Анцупов, А. Шипилов – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями.

А. Здравомыслов – важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе…форма отношений между субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями, нормами, интересами и потребностями.

Л. Козер – борьба из-за ценностей или претензий на статус, в которой целями конфликтующих сторон является не только достижение желаемого, но также и нейтрализация нанесения ущерба или устранение соперника.

А. Дмитриев под социальным конфликтом понимает тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны [15, с. 17].

Ю. Запрудский считает, что социальный конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству [15, с. 17].

Понятие конфликта в разных науках

Социология: процесс развития и разрешения противоречивости целей, отношений и действий людей, детерминируемый объективными и субъективными причинами и протекающий в двух динамически связанных

формах – противоречивых психологических состояний и открытых противоречивых действий сторон на индивидуальном и групповом уровнях.

Психология: противостояние, столкновение противоположных целей, интересов, мотивов, позиций, мнений. Трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Также как в социологическом, в психологическом определении конфликта указано:

1) наличие противоречий;
2) их актуализация в некотором доступном наблюдению действии [18, с. 7].

Философия: понятие конфликта используется для характеристики взаимоотношения между противоположностями. Противоположностями называют различия между предметами или свойствами.

Философское определение фокусирует внимание на самом противоречии [18, с. 8].

Методология конфликта

Под методологией понимается учение о методах познания, система принципов, объясняющая пути и обосновывающая способы приращения, построения и применения знания.

Для обеспечения результативности исследования конфликтов важно использовать общенаучные принципы их изучения, а также методологические принципы конфликтологии:

1) принцип детерминизма, устанавливающий обусловленность всех явлений действием тех или иных причин, т. е. принцип причинно-следственных связей всех явлений действительности;
2) принцип системности, требующий рассмотрения всех явлений как внутренне связанных компонентов целостной системы (природной, социальной, психической);
3) принцип развития, т.е. признания непрерывного изменения, преобразования и развития всех предметов и явлений действительности;
4) принцип междисциплинарности, ориентирующий на максимально широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии: методологии, теории, методов и результатов проведения исследований;
5) принцип эволюционизма ориентирует на учет основных закономерностей эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании;
6) принцип личностного похода формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей людей, участвующих в конфликте;
7) принцип поиска скрытого содержания конфликтов ориентирует на изучение не только доступной информации, но и скрытых, глубинных при-

чин конфликтов, необходимость выявления неосознаваемых мотивов поведения людей в ходе возникновения, развития и завершения конфликтов.

С успешным применением этих принципов связаны перспективы дальнейшего развития науки о конфликте, совершенствование ее теории и практического применения.

Методы исследования конфликта

Методология науки о конфликте включает в себя целый комплекс конкретно-научных приемов исследования, которые содержат множество специальных процедур – методик получения научных данных.

Одним из основных методов исследования в современной конфликтологии является *субъектно-деятельностный подход*, с позиции которого социальный конфликт может быть определен как «противоборство (активно реализуемое противоречие) самоопределяющихся субъектов» [17, с. 18].

В конфликтологии выделяют также методы, обеспечивающие наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причинах и результатах [34]:

1) структурно-функциональный;
2) процессуально-динамический;
3) метод типологизации;
4) прогностический;
5) разрешительный.

С помощью первых трех методов, как правило, в конфликтологии решаются объяснительные задачи, прогностический метод обеспечивает предвидение возможного развития и результатов конфликта, а метод разрешительный нацелен на практические задачи управления конфликтом.

Каждый из указанных методов имеет свою специфику [17, с. 19].

1) *Структурно-функциональный метод* способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них. Для структурного подхода характерно рассмотрение явления в статике, как находящегося в состоянии покоя.

Преимущество этого метода в том, что он помогает найти некоторые устойчивые составляющие даже в таком подвижном явлении, как социальный конфликт. Совокупность компонентов (объект конфликта, состав его участников, уровень напряженности конфликтного взаимодействия и т. п.) – образуют структуру конфликта, а исполняемая этими элементами роль и есть их функция в конфликте. Однако слабое место структурно-функционального метода (при всех его достоинствах) – статичное рассмотрение социальных явлений.

2) *Процессуально-динамический метод* позволяет углубить исследование конфликта, выбирая в качестве объекта анализа определение основных этапов или стадий развития конфликта. Например, конфликт, начавшийся с митингов протеста, может продолжиться в виде массовых демонстраций и завершиться силовыми столкновениями. Динамика конфликта может выразиться как в виде его эскалации, так и в направлении снижения уровня напряженности.

3) *Типологизация*. Данные метод способствует как описанию различных видов конфликтов, так и глубокому пониманию их устойчивых, сущностных признаков, проявляющихся в многообразии форм социального противостояния. Метод типологизации служит связующим звеном эмпирического, конкретно-социологического и теоретического уровней исследования, которое обеспечивает поиск общего в особенном и единичном.

4) *Прогностический метод* опирается на результаты предварительного глубокого структурного, генетического и типологического анализа. Такое научное прогнозирование исходит из признания вероятностного характера общественного развития и необходимости в связи с этим учета ряда возможных альтернатив в развитии конфликта. Описывая возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, прогностический подход вместе с тем описывает оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть подразделены на кратко-, средне- и долгосрочные. Прогнозирование может использовать методики экспертных оценок, математическое моделирование и другие.

5) *Разрешительный*. В современной конфликтологии совокупность приемов и средств разрешения конфликтов часто рассматривается в качестве особого разрешительного метода, или метода регулирования конфликта, который нацелен непосредственно на соответствующую практику. В рамках этого метода рассматриваются основные стратегии и тактики улаживания конфликтов. К числу таких стратегий относятся уход от конфликта или, напротив, его силовое подавление, а также наиболее часто используемая в демократических странах стратегия компромисса, взаимных уступок.

Вся совокупность указанных методов конфликтологии составляет ее методологическую стратегию, реализация которой предполагает использование целого арсенала конкретных методик и процедур, составляющих тактику конфликтологического исследования [17, с. 21].

4

Источники / причины конфликтов

Источники конфликтов – это противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование: знаний, умений, способностей, личностных качеств эмоциональных, психических и других состояний мотивов, потребностей, ценностных ориентации взглядов, убеждений в понимании, интерпретации информации, ожиданий, позиций, оценок и самооценок, технологических, экономических и других процессов, а также целей, средств, методов деятельности, функций управления.

Причины конфликтов	– неудовлетворение потребностей людей; – наличие противоположных ценностных ориентаций; – несовпадение взглядов, оценок, точек зрения лиц, групп; – экономическое и социальное неравенство; – отношения между элементами социальной структуры – преследование противостоящих целей и интересов; – расхождения между ожиданиями лиц, групп и реальностью; – резкие изменения в социально-экономической сфере – кризисы, реформы; – стереотипы, предубеждения, общественные настроения.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

- собственно объективных;
- организационно-управленческих;
- социально-психологических;
- личностных.

Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая – главным образом субъективный.

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п.

Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки – объективного компонента предконфликтной ситуации.

Субъективные причины конфликтов связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого-либо другого способа разрешения создавшегося объективного противоречия. В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, способ реагирования субъективны в контексте сказанного выше.

При рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

- во-первых, жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, неправомерно;
- во-вторых, конфликты, в той или иной степени обусловлены субъективными и объективными причинами.

Поэтому практически у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Объективные причины настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации. К числу наиболее часто встречающихся причин такого рода можно отнести:

- естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов;
- людей в процессе их жизнедеятельности;
- слабую разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;
- недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
- образ жизни многих россиян;

Кроме названных, существует еще ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. Это заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, различные стрессовые ситуации, в которые попадает человек, и т. п. Список этот будет расширяться с изменением материальных и социальных аспектов нашей жизни.

Организационно-управленческие причины конфликтов – обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп. Можно выделить четыре типа данных причин:

1. Структурно-организационные – несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться целями и задачами, которые эта организация будет решать или решает. Вместе с тем добиться идеального соответствия структуры организации задачам, которые она постоянно решает, практически невозможно.

Чем больше структура организации не соответствует требованиям деятельности, которой она занимается, тем менее эффективно функционирование организации, тем больше межличностных и межгрупповых конфликтов возникает в ее коллективах. Несоответствие структуры организации решаемым задачам может быть вызвано:

- ошибками при проектировании структуры организации. Трудно точно спрогнозировать все и создать структуру, которая до деталей отражала бы требования будущей деятельности;
- непрерывно изменяющимися задачами и деятельностью организации. Чем менее гибка структура организации в этих условиях, тем более вероятно возникновение большого количества конфликтов.

2. Функционально-организационные причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между различными структурными элементами организации; между отдельными работниками. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам.

3. Личностно-функциональные – несоответствие или неполное соответствие работника требованиям занимаемой должности по его профессиональным, нравственным и другим качествам. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и характер взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами.

4. Ситуативно-управленческие обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу.

5

Классификация конфликтов

По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие типы: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.

По проблемно-деятельностному признаку можно выделить, например: управленческие, педагогические, производственные, экономические, политические, творческие и другие.

По степени вовлеченности людей в конфликт могут быть выделены: межличностные, межгрупповые, межколлективные, межгосударственные, межпартийные конфликты.

По результату конфликт может быть позитивным или негативным, конструктивным или деструктивным.

Многие исследователи проблем конфликтов рассматривают типы конфликтов, различающиеся по составу их участников. По этому основанию ими выделяются следующие типы конфликтов:

– внутриличностные; межличностные; групповые (между неформальными малыми группами в составе одной общности);
– конфликты в организациях (где конфликтующими сторонами являются группы-коллективы подразделений одной организации);
– межгрупповые конфликты между большими социальными группами (социальные, политические, межкультурные и пр.).

Различные типы конфликтов очень тесно взаимосвязаны между собой. В ходе развития конфликты одного типа могут переходить в конфликты другого типа (например, внутриличностные – в межличностные, а межличностные – во внутриличностные). Поэтому более корректно все же различать два основных вида (или типа) конфликтов – внутриличностные и межличностные.

Межличностные же, в свою очередь, можно подразделять на конфликты между людьми, между личностью и группой, между группами людей и т. д. [6, с. 36]

Рассмотрим в качестве критериев для классификации конфликтов различные структурные компоненты конфликта, а также внешние условия для возникновения конфликта (см. таблицу 1).

Таблица 1

Типология конфликтов

№	Критерий	Классификация конфликтов
1	Стороны конфликта (субъекты конфликтного взаимодействия)	внутриличностные; межличностные; между личностью и группой; межгрупповые, между малыми и большими социальными общностями
2	Характер социальных субъектов	конфликты социальных общностей (возрастные, классовые расовые, межэтнические, международные и др.); конфликты социальных институтов (семья, армия, образование и др.); конфликты социальных организаций (межконфессиональные или религиозные, межгосударственные, партийные и др.)
3	Количество сторон	малочисленные; среднечисленные; многочисленные
4	Предмет конфликта	реалистичные (предметные, объективные); нереалистичные (беспредметные, субъективные)
5	Социальные последствия	– *конструктивные (созидательные) конфликты*. В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия, их разрешение способствует развитию организации или другой социальной системы, расширению сферы сотрудничества, самосознания и прояснения собственных интересов, интересов партнера и др.; – *деструктивные (разрушительные) конфликты*. Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы, в основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины, оппоненты в таком конфликте могут прибегать к нравственно осуждаемым методам борьбы, дискредитируя и унижая себя в глазах окружающих, а также к стремлению принудить партнера к невыгодному для него решению или желание уйти от исходной проблемы.
6	Сфера проявления противоречий	экономические; политические; идеологические; социально-бытовые; семейно-бытовые; экологические; демографические; производственные (трудовые, служебные); социокультурные и др.
7	Мотивация конфликтующих сторон	– возникающие в связи с распределением властных полномочий и позиций (статусно-ролевые конфликты); – по поводу материальных ресурсов (ресурсные конфликты); – по поводу ценностей, важнейших жизненных установок, норм, принципов, духовных потребностей.

Продолжение таблицы 1

№	Критерий	Классификация конфликтов
8	Длительность и напряженность конфликта (С. В. Емельянов)	– *бурные быстротекущие конфликты* – возникают, чаще всего, на основе индивидуальных психологических особенностей личности; – *острые длительные конфликты*, возникающие при наличии глубоких противоречий и отличающиеся агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих сторон; – *слабовыраженные и вялотекущие конфликты*, связанные не с очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон; – *слабовыраженные и быстротекущие конфликты*, связанные с поверхностными причинами и имеющие эпизодический характер.
9	Субъективное восприятие конфликтной ситуации (Г. И. Козырев)	1) *Ложный конфликт,* когда объективные основания конфликта отсутствуют, и субъект конфликта воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для этого нет; 2) *Потенциальный конфликт,* где существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна или обе из сторон в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную; 3) *Истинный конфликт*, когда происходит реальное столкновение между сторонами. Истинный конфликт существует объективно и воспринимается адекватно. В свою очередь, истинный конфликт можно разделить на следующие подвиды: – *конструктивный* – возникший на основе реально существующих между субъектами противоречий; – *случайный* – возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств; – *смещенный* – возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта. Например, студент, недовольный низкой оценкой своих знаний, ищет любой повод, чтобы вступить в конфронтацию с экзаменующим преподавателем; – *неверно приписанный* конфликт – это конфликт, в котором истинный виновник, субъект конфликта, находится за «кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие к нему отношение. Например, человека обвиняют в преступлении, которое он не совершал.

Окончание таблицы 1

№	Критерий	Классификация конфликтов
10	Психическое состояние сторон	рациональные, иррациональные, эмоциональные
11	Способ разрешения	насильственные (немирные), ненасильственные (мирные)
12	Особенности происхождения противоречий	– эндогенные (внутренние, внутрисистемные: происходят между сторонами какого-либо субъекта); – экзогенные (внешние, внесистемные: возникают между разными субъектами) конфликты
13	Значимость возникающих противоречий	главные, основные (определяют развитие субъекта в определенный момент времени или на протяжении его существования), а также неглавные, неосновные
14	Возможность примирения	– антагонистические конфликты (между субъектами, которые не могут примирить коренные интересы); – неантагонистические (компромиссные) конфликты (между субъектами, которые способны согласовать свои противоположные коренные интересы)
15	Масштаб	локальные и широкомасштабные конфликты, а также микро, макро и мега конфликты (глобальные)
16	Начало конфликтного взаимодействия	спонтанные, инициированные, спровоцированные
17	Влияние на других людей	– непосредственные (касающиеся только участников); – опосредованные (касающиеся иных членов общества)
18	Направленность	– вертикальные конфликты (между подчиненными и начальством); – горизонтальные конфликты (возникают между деловыми партнерами, коллегами по работе); – диагональные (косвенная подчиненность); – смешанные конфликты (те конфликты, в которых представлены и коллеги, и руководители разных уровней)

Один и тот же вид конфликта может вовлекать в противоборство самые различные уровни сторон. Например, конфликты по поводу властных полномочий, материальных ресурсов или ценностных ориентации могут возникать на уровне и межличностного, и межгруппового, и межгосударственного взаимодействия людей. В процессе возникновения и развития один вид конфликта может накладываться на другой, образуя сложные конфликты, состоящие сразу из нескольких видов.

В процессе протекания любого конфликта необходимо, в первую очередь, охарактеризовать основных участников противостояния, в том

числе с позиции степени их конфликтогенности. Выделяется несколько типов конфликтных личностей – таблице 2 приведены характеристики каждого типа.

Таблица 2

Типы конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	**Характеристики личности**
1. Демонстративный	– Хочет быть в центре внимания; – Любит хорошо выглядеть в глазах других; – Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся; – Поведение эмоциональное, рациональный поведение выражено слабо; – Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь; – Избегает кропотливой систематической работы; – Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо, любуется своими страданиями и стойкостью; – Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.
2. Ригидный	– Подозрителен. Прямолинеен и негибок; – Обладает завышенной самооценкой; – Требуется подтверждение собственной значимости; – Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств; – С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением; – Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное; – Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида; – Мало критичен по отношению к своим поступкам; – Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к несправедливостям.
3. Неуправляемый	– Импульсивен, непредсказуем, недостаточно контролирует себя, несамокритичен; – Ведет себя вызывающе, агрессивно, не обращает внимания на общепринятые нормы; – Характерен высокий уровень притязаний; – В неудачах, неприятностях склонен обвинять других;

Окончание таблицы 2

Тип конфликтной личности	**Характеристики личности**
3. Неуправляемый	– Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь; – Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами; – Из прошлого опыта извлекает мало пользы на будущее.
4. Сверхточный	– Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; – Скрупулезно относится к работе, чрезмерно чувствителен к деталям; – Обладает повышенной тревожностью; – Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих, обидчив; – Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.); – Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях; – Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.
5. Бесконфликтный	– Внутренне противоречив; – Неустойчив в оценках и мнениях; – Характерна некоторая непоследовательность поведения; – Обладает легкой внушаемостью; – Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях; – Недостаточно хорошо видит перспективу; – Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров; – Излишне стремится к компромиссу; – Не обладает достаточной силой воли; – Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

6

Функции и структура конфликта

Функции конфликта

Функция конфликта – это роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам.

Функциональность конфликта проявляется в том, что он воздействует на психику, поведение, деятельность как конфликтующих сторон, так и окружающих.

Основные функции конфликта делятся на **конструктивные** и **деструктивные**.

Конструктивные функции *для основных участников*:

– устраняет полностью или частично противоречие;

– выявляет проблемные места, нерешенные вопросы;

– позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности конфликтующих сторон: ценностные ориентации, силу мотивов, стрессоустойчивость;

– позволяет ослабить эмоциональную напряженность;

– служит источником развития личности, межличностных отношений.

Конструктивные функции *для социального окружения*:

– выступает как средство активизации социальной жизни группы, служит источником нововведений и развития;

– высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы;

– «зондирует» общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки;

– может выполнять функцию сплочения группы перед лицом внешних трудностей;

– снимается напряженность в отношениях, повышается трудовая дисциплина, руководители более чутко реагируют на нужды подчиненных.

Деструктивные функции *для основных участников*:

– конфликт оказывает негативное воздействие на психическое состояние его участников;

– конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием (межэтнические конфликты);

– возрастает вероятность соматических заболеваний;

– нарушаются сложившиеся до конфликта взаимоотношения;

– формирование негативной установки по отношению к оппоненту и готовности действовать в ущерб ему;

– негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов;

– закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем.

Деструктивные функции *для социального окружения*:

– конфликт неизбежно сопровождается нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, организации;

– отрицательно влияют на социально-психологический климат коллектива, ослабляют ценностно-ориентационное единство группы, снижают групповую сплоченность;

– ухудшается качество совместной деятельности коллектива.

Подавляющее большинство конкретных конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции. Конструктивность и деструктивность конфликта зависят от многих факторов, основными из которых являются процессы разрешения конфликта и его результаты.

Таблица 3

Конструктивные и деструктивные функции конфликта по Л. Козеру

Конструктивные функции	**Деструктивные функции**
1) Конфликт позволяет ослабить психическую напряженность;	1) Конфликт оказывает негативное воздействие на психическое состояние и эмоциональный фон участников. Требует большого количества энергии и сопровождается стрессом;
2) Конфликт может послужить развитию межличностных отношений;	2) Конфликт негативно отражается на эффективности деятельности оппонентов и отрицательно влияет на развитие личности;
3) Конфликт может оказывать положительное влияние на качество деятельности личности;	3) Конфликт формирует негативный «образ другого»;
4) В конфликте происходит объективизация источников разногласий и возможностей разрешения конфликтов.	4) Нарушение системы коммуникаций.

Структура конфликта

Структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются: участники (стороны) конфликта; инцидент; объект конфликта; предмет конфликта; позиции сторон конфликта; интересы участников.

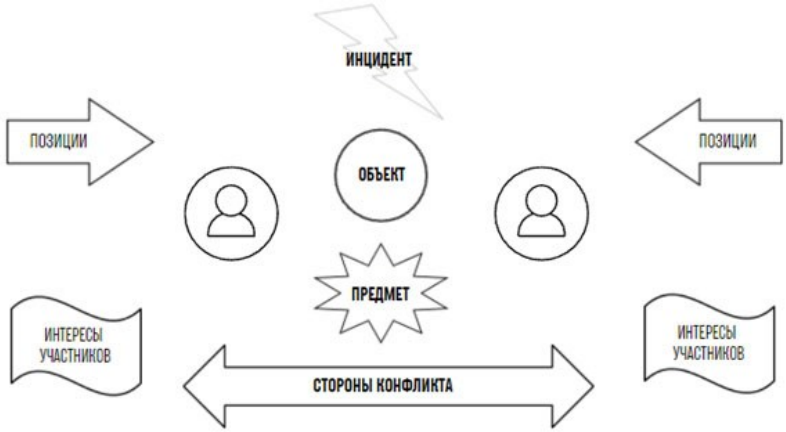


Рис. 1. *Схема структуры конфликта*

Участник (сторона конфликта) – это субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлеченный во все фазы конфликта. Степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Участники – ключевое звено конфликта. Если устраняется один из них, то конфликт прекращается.

Выделяют несколько групп участников:

Основные участники конфликта, или противоборствующие силы – субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.

Группы поддержки – могут быть представлены друзьями, субъектами, связанными с конфликтующими сторонами какими-то обязательствами, коллегами по работе и т.п. Они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход.

На индивидуальном уровне:

– друзья и коллеги, семья;
– люди, связанные обязательствами;
– подчиненные.

На общегрупповом уровне:

– государства;
– межгосударственные объединения;
– общественные организации;
– СМИ.

Другие участники, или косвенные (второстепенные) участники конфликта.

В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта (подстрекатель, организатор и др.). Это пассивная сторона, оказывающая субъекту конфликта определенную помощь.

– *подстрекатели*: лица, подталкивающие других к конфликту, в том числе так называемые провокаторы. Они могут входить и/или не входить в группы поддержки;

– *организаторы*: лица, планирующие конфликт, различные пути обеспечения и формы охраны участников;

– *посредники*: медиаторы, «третья сторона». Они не входят в конфликт и решают задачу прекращения конфликта. Все прочие участники объективно содействуют развитию конфликта.

Косвенные участники конфликта также характеризуются ролевым поведением, т. е. они могут (по А. Дмитриеву) [15]:

− провоцировать конфликт для достижения собственных интересов (это подстрекатель, провокатор);

− содействовать уменьшению остроты или полному прекращению конфликта (посредник, медиатор, судья);

− поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно (пособник, союзник или группа поддержки);

− планировать конфликт и руководить его протеканием (организатор конфликта);

– стать жертвой конфликта.

Инцидент – это *действие* или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними (стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта).

Объект конфликта – его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Понятие «объект конфликта» – это конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся обе стороны конфликта. Чтобы стать объектом конфликта, этот элемент должен находиться на пересечении интересов различных социальных субъ-

ектов, которые стремятся к единоличному контролю над ним. Примеров таких ситуаций можно найти множество: от ссоры малышей из-за красивой игрушки до напряженности в отношениях двух государств из-за неурегулированности вопроса о принадлежности той или иной территории [13, с. 73].

Объект конфликта в конкретной системе отношений – это всегда некий дефицитный ресурс. Одна должность директора, на которую претендуют два заместителя. Один Черноморский флот и военный порт и две державы, претендующие на них. Компенсация дефицита ресурсов во многих случаях может решить спорную проблему. *При этом дефицит ресурсов не всегда является объектом конфликта.* Им может быть конфликт ценностей либо спор по поводу принадлежности к той или иной группе. Иногда конфликт может и не иметь видимого объекта (ложный конфликт) [13, с. 73].

Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта [13]. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство. Это могут быть властные отношения, желание обладать теми или иными ценностями, стремление к первенству или совместимости (в когнитивном конфликте это называют предметом дискуссии) [13, с. 72]. Борьба отражает стремление сторон разрешить это противоречие в свою пользу. В ходе конфликта она может затухать и обостряться. Однако проблема конфликта остается неизменной, пока противоречие не разрешится.

Анализ причин поведения сторон в конфликтах показывает, что они сводятся к стремлению удовлетворить свои **интересы**, которые представляют собой осознанные потребности, обеспечивающие его направленность на объект конфликта и способствующие реализации его конфликтного поведения.

Близки к интересам оппонентов и ценности, которые они отстаивают в конфликте. Это могут быть общечеловеческие ценности (например, истинность суждения, идеи, справедливость решения), ценности, выраженные в каком-то конкретном произведении искусства, а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, самооценка и т. п.).

Видимая часть устремлений человека, социальной группы в конфликте – **позиция**. Это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей оппонента, реализующихся в конкретной ситуации в общении, поведении и деятельности. Позиция характеризуется, с одной стороны, динамичностью и гибкостью, с другой – относительной устойчивостью [8].

Формула конфликта

Конфликт *= проблема + конфликтная ситуация + + участники + инцидент*

Проблема – это осознание субъектом невозможности разрешить трудности и противоречия, возникшие в данной ситуации средствами наличного знания и опыта.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких сторон-участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства или способы решения проблемы, имеющей личную значимость для каждого из ее участников. Это накопившиеся противоречия, содержащие истинную **причину** конфликта.

Конфликтная ситуация – это фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития. Поэтому структура конфликта может рассматриваться и как структура конфликтной ситуации.

Всякий конфликт связан с теми или иными внешними и внутренними обстоятельствами, круг которых всегда достаточно широк, переменчив и не может быть перечислен полностью – поэтому стоит помнить о том, что анализировать конфликтную ситуацию необходимо с точки зрения построения гипотез, которые необходимо проверять.

7

Динамика конфликта

Динамика конфликта: основные понятия

Динамика конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

Усиление конфликта – это процесс обострения противоречия и борьбы его участников.

Затухание конфликта – это процесс затухания борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта.

Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

Начало конфликта – это первые акты противодействия сторон. Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия:

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (под действиями понимается как физические движения, так и передача информации);
- второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- в связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.

Окончание конфликта может иметь различные формы и исходы. Однако в любом случае речь идет о прекращении действий, направленных друг против друга.

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды: **латентный (предконфликтная стадия), открытый (конфликт), послеконфликтный**.

Рис. 2. *Периоды конфликта*

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

1) возникновение объективной проблемной ситуации – появление противоречия, которое еще не осознано и конфликтных действий нет. Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией;
2) осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимо-

действия – реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия. Ряд объективных и субъективных причин способствуют искажению воспринимаемой ситуации;

3) попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами – заключаются в разного рода информировании противостоящей стороны: убеждении, разъяснении, просьбе и пр.;

4) возникновение предконфликтной ситуации – наличие непосредственной угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

На данном периоде (латентном периоде) актуализируются причины, а также повод для возникновения конфликта, происходит осознание участниками своих интересов в данной ситуации и объекта, препятствующего их достижению. Производится оценка собственных ресурсов, материальных, социальных и психологических, с помощью которых возможно/невозможно ведение борьбы с противником.

Возникают уже все основные элементы, образующие структуру конфликта (*см. лекционные материалы 6*), его причины и главные участники, т. е. налицо основная база предпосылок для конфликтных действий, в частности, определенный объект возможного противостояния, наличие двух сторон, способных одновременно претендовать на этот объект, осознание одной или обеими сторонами ситуации как конфликтной.

На этой стадии развития конфликта могут предприниматься попытки решить вопрос, например, отменить приказ о дисциплинарном взыскании, улучшить условия труда, изменить условия договора и т. п. Но при отсутствии положительной реакции на эти попытки конфликт переходит в *открытую стадию.*

Открытый период (конфликт) включает этапы:

1) инцидент – первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться;

2) эскалацию конфликта – резкая интенсификация борьбы оппонентов; та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта;

3) сбалансированное противодействие – использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, при этом действия по достижению согласия еще не предпринимаются;

4) завершение конфликта – переход от конфликтного противодействия к по иску решения проблемы и прекращению конфликта по любым при-

чинам.

Данный период (открытый период) характеризуется наличием инцидента и началом практических действий, направленных против оппонента.

Открытые действия – словесные прения, угрозы, экономические санкции, политическая и вооруженная борьба.

Скрытые действия – информационная и психологическая борьба.

Прекращение конфликта достигается двумя путями агрессивным – радикальным устранением объекта конфликта и рациональным – демократическим:

- сменой стратегии конфронтации на стратегию поиска согласия;
- установлением очередности или иных правил обоюдного использования объекта конфликта;
- достижение соглашения по спорному вопросу, путем подведения их под законодательную или моральную норму.

Признаком перехода скрытой (латентной) стадии конфликта в открытую является переход сторон к *конфликтному поведению.* Конфликтное поведение представляет собой выраженные вовне действия сторон. Их специфика как особой формы взаимодействия состоит в том, что они направлены на блокирование достижения противником его целей и осуществление своих собственных целей.

Другими признаками конфликтных действий являются:

- расширение числа участников;
- нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
- смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.;
- возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Вся совокупность действий участников конфликта на его открытой стадии характеризуется термином *эскалация,* под которым понимаются интенсификация борьбы, нарастание разрушительных действий сторон друг против друга, создающих новые предпосылки для негативного исхода конфликта.

Последствия эскалации, целиком зависящие от позиции сторон, особенно той, которая имеет большие ресурсы, силы, могут быть катастрофическими, привести к развалу добрых отношений или даже к уничтожению одной из сторон.

Послеконфликтный период включает два этапа:

1) частичную нормализацию отношений оппонентов – негативные эмоции не исчезли, происходит осмысление своей позиции, коррекция

самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру;

2) полную нормализацию их отношений – наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

В случае неконструктивного завершения конфликта отношения между сторонами могут полностью прекращаться.

В конфликте можно выделить временной отрезок, который характеризуется дифференциацией сторон. Здесь конфликт развивается по восходящей, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысл.

Следует также отметить, что не всегда конфликт проходит все указанные периоды: латентный (скрытый), открытый и послеконфликтный. Так, объективно сложившаяся конфликтная ситуация может быть не замечена, не осознана теми, чьи интересы она ущемила. Тогда, естественно, конфликт не начнется. Конфликт не начнется и в том случае, если вслед за возникновением его объективных причин они тотчас же устраняются.

8

Стратегии поведения в конфликте

Стратегии и тактики поведения в конфликте

В литературе выделяются несколько моделей поведения личности в конфликтной ситуации. Для начала рассмотрим конструктивную, деструктивную и конформистскую модели (см. таблица 4).

Таблица 4

Основные модели поведения личности в конфликте (по С. В. Емельянову)

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
Конструктивная	Стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов

Данные модели характеризуются предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия и отражают установки участников конфликта на его динамику, а также способ разрешения [14].

Э. А. Уткин, рассматривая данные модели поведения, сделал вывод, что «…наиболее приемлемой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный. Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее, а значит, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Однако же конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта» [31].

Двухмерная модель К. Томаса и Р. Килменна

Важное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него. Стратегия поведения

в конфликте представляет собой основную модель поведения сторон в конфликте. Стратегии поведения в конфликте в зависимости от характера участия конфликтующих сторон в его разрешении подразделяют на:

Активную стратегию, которая предполагает активное участие оппонентов в разрешении конфликта. Она может иметь конструктивный или деструктивный характер:

1) конструктивный – предполагает повышение уровня поисковой деятельности, расширение спектра возможных вариантов решения проблемы, мобилизацию сил на решение задачи и в целом повышение эффективности деятельности и общения;
2) деструктивный – заключается в дезорганизации деятельности, спонтанном и импульсивном поиске выхода, разрушительных действиях по отношению к другому или самому себе, ухудшение функционирования, проявление нервных вспышек, истерических реакций.

Пассивная стратегия может быть реализована в двух формах:

1) приспособление рассматривается как отказ от отстаивания интересов и целей, снижение уровня претензий, уступка обстоятельствам, снижение эффективности деятельности до уровня, который соответствует изменившимся условиям и др.;
2) уход от ситуации реализуется в таких поведенческих проявлениях, как избегание взаимодействия, отказ от выполнения задачи, уход в фантазии, употребление алкоголя, наркотиков и т.д.

Важно: в данной модели за основу берется степень ориентации участников на свои собственные интересы и интересы партнера.

Основные стратегии поведения в конфликте:

«Избегание» («уход», «уклонение») – при низкой напористости и низком значении партнерства.

Характеризуется стремлением не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции.

Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

«Уступка» («приспособление») – при низкой напористости и высоком стремлении к партнерству.

Характеризуется стремлением сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания раз-

ногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, согласиться с требованиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий.

Эта стратегия может быть рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при «тактическом проигрыше» гарантирован «стратегический выигрыш».

«Противоборство» («соперничество», «конкуренция») – при высокой напористости и низком стремлении к партнерству.

Характеризуется стремлением настоять на своем с помощью открытой борьбы за собственные интересы, при этом занимая жесткую позицию непримиримости в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения.

Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию или достижению своих целей. Недостатком данной стратегии является возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

«Компромисс» – при средних значениях напористости и партнерства.

Характеризуется стремлением урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются.

Компромисс позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако через какое-то время могут проявиться дисфункциональные последствия компромисса, например, неудовлетворенность «половинчатыми решениями». Кроме того, конфликт может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

«Сотрудничество» – при высоких значениях напористости и партнерства.

Поиск решений проблем, которые бы полностью удовлетворяли интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию.

Расхождение во взглядах воспринимается участниками как неизбежный результат различия представлений разных людей. Установку на сотрудничество: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы» [21].

Трехмерная модель стратегий поведения по С. М. Емельянову

Исследования показывают, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

1) содержания предмета конфликта;
2) ценности межличностных отношений;
3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Так, если межличностные отношения (партнерство, товарищество, дружба, любовь и др.) не представляют ценности, то ее поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба и др.). С. М. Емельянов дополнил модель Томаса-Килменна таким измерением, как ценность межличностных отношений. В результате получилась модель стратегий поведения в конфликте и стало возможным учитывать значимые факторы, определяющие процесс формирования конфликтного поведения.

Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других и т. п. И во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «Кто кого...». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, отстаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная

уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления: когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации, и когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, так же, как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям. Иногда в данной стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели. Также уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. В некоторых ситуациях уступка как стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

При выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее

можно назвать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию. Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы. Иногда компромисс может исчерпать конфликтую ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Предмет конфликта исчез. Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс – это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе говоря, в конкретных условиях перемирие может быть обеспеченно пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. В предыдущем примере компромисс между двумя сотрудниками состоял в том, что никто из них не предпринимал ни прямых, ни косвенных активных действий по отношению друг к другу. Через три месяца должность, на которую они претендовали, была сокращена, каждый остался при своих интересах, а отсутствие противоречий позволило сохранить между ними нормальные отношения.

Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» близко по своему содержанию к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс, и консенсус по своей сущности отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Анализируя стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства: особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и ре-

чи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Например, противоборство может быть использовано одним из участников конфликта как демонстрация своей принципиальной позиции в адекватной ситуации.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему [1616].

А. И. Шипилов выделяет стратегии поведения в конфликте, которые могут быть выделены на основе соотношения таких базовых параметров поведения, как жесткость позиции и модальность отношения к оппоненту.

Жесткость позиции имеет два полюса: жесткость и мягкость предъявления и отстаивания своих интересов. Первый рассматривается как напористое, энергичное воздействие на оппонента путем требований, указаний и других форм социального, физического и психологического регулирования. Мягкая позиция чаще всего трактуется не как пассивность, вялость воздействий, а как тонкие, не прямолинейные, в определенной мере косвенные средства воздействия, учитывающие нюансы личностного характера оппонента, опора на психологизм ситуации.

Модальность отношения к оппоненту – параметр поведения, отражающий степень уважительного отношения к оппоненту, который может рассматриваться как объект воздействия или как субъект взаимодействия. В первом случае на оппонента можно воздействовать силовыми методами, а также средствами, не соответствующими общепринятым нормам морали. К объекту выказывается неуважение как в прямом, так и в косвенном виде. Отношение к оппоненту как к субъекту взаимодействия предполагает признание психологического равенства с ним и реализацию уважительного отношения, предусматривает учет и реализацию правовых и нравственных норм взаимодействия.

Различное сочетание проявлений рассмотренных параметров в виде системы координат дает возможность выделить четыре основные стратегии поведения в конфликте:

- противоборство («борьба»);
- отстаивание своей позиции на основе существующих норм и правил

(«право»);

- манипуляция другим («хитрость»);
- открытый разговор («диалог»).

Нормативная стратегия – линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента. Подробно излагается в различных правовых документах (инструкциях, распоряжениях, кодексах и т. п.).

Конфронтационная (или агрессивная) стратегия – конфликтный тип поведения. Активное использование угроз, психологического давления, блокирующих действий, физического и морального насилия. Слабый контроль над своими эмоциями. Зачастую конфликтные действия из средства достижения поставленных целей превращаются в конечную цель – нанесение максимального ущерба оппоненту.

Манипулятивная стратегия – достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента, в результате которого он вынужден уступить или действовать в нужном для манипулятора направлении. В социально-психологических исследованиях манипулятивное решение проблем рассматривается как психологическое воздействие, нацеленное на неявное изменение направленности активности другого человека.

Переговорная стратегия – реализация стремления к поиску компромисса, к обсуждению проблемы, к разрешению противоречия путем уступок (односторонних или обоюдных), а также поиска такого решения, которое устраивает обе стороны. В переговорной стратегии реализуется установка на совместный поиск решения [4].

Конфликтное поведение заключается в противоположно направленных действиях, в которых реализуются процессы мыслительной, эмоциональной и волевой сфер оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в конфликтной ситуации в большой степени влияют друг на друга, а также вытекают из предыдущих действий оппонента, то есть взаимообусловливаются, то в любом конфликте они обязательно приобретают характер взаимодействия.

Конфликтное поведение как особый тип поведения вполне естественно имеет свои принципы, стратегии (способы) и тактики (приемы). Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют: концентрацию сил; координацию сил; нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника; экономию сил и времени и др. [16].

9

Профилактика, урегулирование, разрешение конфликта

Современные технологии разрешения и профилактики конфликтов, базируются на определении конфликта как противостоянии сторон, осознающих различие своих интересов. Далее мы рассмотрим понятия профилактика, урегулирование и разрешение конфликта.

1. Профилактика конфликта – заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними [4].

Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его причин.

Основные направления профилактики конфликтов:

1) устранение социально-психологических причин конфликтов;
2) блокирование личностных причин возникновения конфликтов;
3) оптимизация организационно-управленческих условий;
4) разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций;
5) создание благоприятных условий жизнедеятельности:
   - здоровье;
   - материальная обеспеченность;
   - благоприятные условия работы;
   - благоприятные отношения в семье и на работе;
   - возможность самореализации;
   - наличие времени для полноценного отдыха.

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование (время наступления, тяжесть последствий и др.).

2. Регулирование (урегулирование) конфликта – представляет собой его определенное завершение в результате конфронтации и противоборства двух или нескольких сторон, осознающих противоположность своих интересов [23].

Для начала регулирования конфликта характерны следующие аспекты:

- наличие конфронтации между сторонами;
- использование стратегий «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш»;
- стремление к получению односторонних преимуществ;
- подчеркивание различий (интересов, позиций и др.);
- концентрация внимания сторон на участниках, а не на решении проблемы и т. п.

Как правило, в устранении противоречия между оппонентами может принимать участие третья сторона (с согласия противоборствующих

сторон либо без их согласия).

3. Разрешение конфликта – прекращение конфликта в результате прямого взаимодействия сторон или с участием третьей стороны, на основе анализа причин и содержания разногласий, направленного на максимальное сближение позиций и достижение соглашения относительно наилучших способов удовлетворения противоположных интересов [30].

Принципы конструктивного воздействия на конфликт:

- понимание истинных целей и интересов конфликтующих сторон;
- учет отношений между конкретными людьми;
- наличие рабочих взаимоотношений между конфликтующими сторонами;
- определения общей проблемы: установление главного спорного вопроса;
- участие в решение спорного вопроса всех конфликтующих сторон;
- стратегия воздействия на конфликт должна быть тщательно продумана и ее следует придерживаться неукоснительно;
- гибкость процесса выработки соглашения по преодолению конфликта.

Параметры разрешения конфликта [10, с. 59]:

Завершенность – разногласия в конфликте исчезли или перестали быть важными;

Приемлемость – результат является приемлемым для всех сторон, а не только для одной или для элит;

Самодостаточность – нет необходимости в санкциях третьей стороны для поддержания соглашения;

Удовлетворительность – все стороны считают, что результат удовлетворяет их системе ценностей;

Бескомпромиссность – никакие цели не были принесены в жертву в результате компромиссного решения;

Новаторство – разрешение устанавливает новые, позитивные и легитимные отношения между сторонами;

Отсутствие принуждения (добровольность) – соглашение было достигнуто без применения силы извне.

Факторы неуправляемости конфликта (по Л. Гринхелгу и Л. Крисбергу):

- одна или обе стороны могут желать продолжения конфликта;
- эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное взаимодействие невозможно;
- конфликт есть верхушка айсберга, и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические корни;

- участники рассматривают свои интересы как взаимоисключающие и воспринимают конфликт как борьбу;
- различия в восприятии сути конфликта связаны либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего.

Факторы управляемости конфликта (по Р. Дарендорфу и М. Дойчу):

- признание участниками самого факта конфликта, признание существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции;
- направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения причин;
- организация конфликтных групп с целью манифестации конфликта;
- согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, собственно, и делает возможной эффективную коммуникацию между ними.

10

Методы разрешения конфликтов

Методы разрешения конфликтов

Современный подход к конфликтам заключается в том, что конфликты все чаще становятся одним из инструментов развития общества. В связи с этим возникает необходимость научиться использовать данный инструмент.

Урегулирование и разрешение конфликтов – это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта.

В конфликтологии выделяют «силовые» и «переговорные» способы разрешения конфликтов.

Исследователи в области конфликтов и переговоров, предлагают различать следующие возможные способы урегулирования конфликтов: *доминирование,* когда одна сторона пытается навязать другой свою волю физическими или психологическими средствами; *капитуляция* – одна сторона безоговорочно уступает победу другой; *уход* – одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте; *переговоры* – стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение; *вмешательство третьей стороны* – индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению [35].

Р. Дарендорф вводит следующую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов [12].

1. *Переговоры.* Предполагается создание специальной ситуации – организация процесса, в рамках которого конфликтующие стороны могут встретиться для обсуждения острых вопросов и принятия решений. Если эти переговоры оказываются безрезультатными, рекомендуется привлечение «третьей стороны», т. е. не участвующих в конфликте лиц или инстанций.
2. *Посредничество* как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Р. Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.
3. *Арбитраж* является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является то, что-либо обращение к третьей стороне, либо, в случае такого обращения, исполнение ее решений считается обязательным.

Далее каждый из «переговорных» способов разрешения или урегулирования конфликта будет рассмотрен подробнее.

Переговоры как ненасильственный способ разрешения конфликта

Переговоры – это прямое взаимодействие сторон или привлечение третьей стороны, с целью разрешения конфликта на основе анализа причин и содержания разногласий, направленное на максимальное сближение позиций и достижение соглашения относительно наилучших способов удовлетворения противоположных интересов.

Прямые переговоры (как основная форма регулирования/разрешения конфликтов) – это определение непосредственными участниками конфликта интересов сторон и совместный поиск различных альтернатив, которые могли бы удовлетворить все интересы

В процессе прямых переговоров конфликтующие стороны имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, принимать решения, влиять на процесс и на его результат, определять рамки соглашения, которое имеет неофициальный характер, являясь частным делом договаривающихся сторон.

Этапы переговорного процесса [16]

1. *Подготовка к переговорам.* Подготовка к переговорам ведется по двум направлениям: организационному и содержательному.

К *организационным моментам* подготовки относят: формирование делегации, определение места и времени встречи, повестки дня каждого заседания, согласование с заинтересованными организациями касающихся их вопросов. Большое значение имеет формирование делегации, определение ее главы, количественного и персонального состава.

Содержательная сторона подготовки к переговорам включает: анализ проблемы и интересов участников; формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них; определение возможных вариантов решения.

2. *Ведение переговоров.* Переговоры как процедура начинаются с того момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. Выделяют три этапа ведения переговоров: уточнение интересов, концепций и позиций участников; обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений); согласование позиций и выработка договоренностей.

В ходе *уточнения интересов и позиций* снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме. Находится «общий язык» с партнером по переговорам. Обсуждая вопросы, необходимо убедиться, что под одним и тем же термином стороны понимают одинаковые, а не разные вещи. Этап уточнения проявляется в изложении сторонами позиций (внесение официальных предложений) и предоставлении разъясне-

ний по ним. Внося предложения, стороны тем самым определяют свои приоритеты, свое понимание возможных путей решения проблемы.

Этап обсуждения (аргументации) направлен на то, чтобы максимально понятно обосновать собственную позицию. Он приобретает особое значение, если стороны ориентируются на решение проблемы путем компромисса. Во время обсуждения оппоненту показывают, на что и почему сторона не может пойти. Обсуждение является логическим продолжением уточнения позиций. Стороны путем выдвижения аргументов в ходе дискуссии, высказывания оценок в адрес предложений партнеров показывают, с чем и почему они принципиально не согласны, или, напротив, что может быть предметом дальнейшего обсуждения. Если стороны стремятся решить проблему путем переговоров, то результатом этапа аргументации должно быть определение рамок возможной договоренности.

Согласование позиций. Выделяют две фазы согласования: сначала согласование общей формулы, а затем – деталей. При выработке общей формулы соглашения, а затем и при ее детализации стороны проходят как бы все три этапа: уточнение позиций, их обсуждение и согласование.

3. Заключительным периодом переговорного процесса является *анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей*.

Таблица 5

Инструменты переговорного процесса: техники и приемы

Приемы и техники переговорного процесса	Вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.
	Формулирование открытых и закрытых вопросов
	Активное слушанье, «эхо», «повтор», «перефразирование» – «Итак, Вы считаете…?», «Насколько я понял, …?»
	Регуляция эмоционального напряжения – - подчеркивание общности «мы все хотим добиться разрешения этой ситуации» - вербализация чувств «я вижу, что Вы возмущены этими словами», «это вызывает протест»
	Я-высказывания: факт – чувство – причина чувства – просьба
	Работа с возражениями: дать возможность высказать возражение, присоединение к возражению «Я Вас понимаю…», «хорошо, что Вы об этом сказали…», преобразование возражения в позитивный контекст
	Генерация идей – «Какие могут быть альтернативы?», «Какой способ может удовлетворить интересы обеих сторон?»
	Тестирование реальности – «Как Вы думаете, что произойдет, если…?», «Что будет, если Вы не договоритесь?», «Что произойдет, если какая-либо из сторон нарушит соглашение?»

Посредничество как способ разрешения конфликта

Посредничество – способ вмешательства нейтральной третьей стороны, с целью оказания содействия процессу переговоров между основными участниками конфликта.

Посредничество применяется тогда, когда стороны оказались неспособны самостоятельно найти решение проблемы и достичь соглашения в ходе прямых переговоров, а также преодолеть тупиковую ситуацию, возникшую в ходе переговоров.

Посредник помогает конфликтующим сторонам в преодолении разногласий и конструктивном разрешении конфликта, устанавливая и поддерживая общение между сторонами.

Цель посредничества заключается в содействии разрешению конфликта с учетом и при помощи сбалансированного использования относительной силы и ответственности каждой стороны, фактора времени, а также информации.

Психологическое посредничество – это форма работы, объединяющая психологические представления о работе с конфликтами, возможности ситуационного подхода и опыт, накопленный конфликтологической традицией, основывающейся, прежде всего, на переговорной практике, использовании идей медиаторства в организации коммуникативного процесса между участниками конфликта и поиске соглашения меду ними [11].

В данном контексте ситуационный подход предполагает возможность изменения конфликтной ситуации за счет модификации тех или иных ее базисных черт, что влечет за собой изменения в поведении и взаимодействии людей.

Это означает, что наряду с традиционной психологической работой с участниками конфликта возможен вариант создания новой ситуации их взаимодействия, которая будет служить основой разрешения конфликта. Психологическое посредничество – это система действий, которые направлены на процесс организации диалога между людьми, а не на принятие ими решений в сложной ситуации. При таком подходе посредник исходит из невозможности оказания какого-либо влияния на конкретные решения человека.

Только сами участники конфликтного взаимодействия в полной мере способны оценить приемлемость для них тех или иных способов преодоления противоречия, того или иного решения проблем.

Ключевым в посреднической деятельности психолога является создание новой ситуации в отношениях сторон, которая способствует урегулированию конфликта.

Этические принципы посреднической деятельности:

– *нейтральность* по отношению к оппонентам. Посредник относится к ситуации максимально объективно и не должен зависеть от конфликтующих сторон;

– *безоценочность* позиции. Посредник не дает оценок действиям или позициям оппонентов, а побуждает их к самоанализу своих действий, помогает принимать решения;

– *конфиденциальность.* Любая информация личного характера, не может быть использована в ущерб оппонентам или передана другим лицам без их согласия;

– *процедурный характер деятельности*. Посредник только организует процедуру обсуждения, решения принимают сами оппоненты.

Медиация как способ разрешения конфликтов (посредничество)

Медиация – это процесс конструктивного диалога, с участием третьей, нейтральной стороны, организованный по определенному алгоритму с целью нахождения решения, учитывающего интересы обеих сторон.

Медиация использует тактику сотрудничества с ориентацией на результат типа *«выигрыш – выигрыш».*

Принципы медиации: добровольность, нейтральность, равноправие сторон, конфиденциальность.

Стадии медиации:

Вступительное слово – введение в процесс медиации;

Презентация сторон – представление сути разногласий;

Дискуссия – выработка вопросов обсуждения и переговоров;

Кокус – индивидуальная работа с каждой из сторон;

Дискуссия – выработка предложений по урегулированию;

Подготовка проекта соглашения – заключение соглашения;

Выход из медиации.

11

Особенности конфликтов в образовательной среде

Классификация конфликтов в образовательной среде

Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех форм и методов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Среди наиболее распространенных конфликтов в сфере образования по субъектам деятельности можно выделить следующие [20].

1) Учащийся – учащийся, студент – студент.
2) Учитель – учащийся. Преподаватель вуза – студент. Преподаватель – слушатель (в системе дополнительного профессионального образования).
3) Учитель – учитель. Преподаватель – преподаватель.
4) Учитель – родитель. В вузах подобные конфликты встречаются редко.
5) Учитель – директор образовательного учреждения или его заместители. Преподаватель вуза – заведующий кафедрой или декан факультета, проректор, ректор.
6) Личность (ученик, студент, учитель, преподаватель, руководитель) – класс, студенческая группа, группа учителей, группа преподавателей.
7) Межгрупповые конфликты среди учащихся, студентов и среди преподавателей, учителей.

Причинами возникновения любого конфликта являются противоречия, которые испытывает личность при взаимодействии в социуме. Противоречия в образовательном пространстве представлены в таблице 6.

Таблица 6

Противоречия в образовательном пространстве с позиций субъектов образовательного процесса

Позиция	Противоречия
педагогов	– повышенная ответственность за качество образования; – ответственность за жизнь и здоровье учащихся; – неудовлетворенность потребности в признании, уважении педагога как со стороны учащихся, так и со стороны администрации, педагогического коллектива, родителей; – монотонность педагогической деятельности, жесткое планирование и четкое следование ему в рамках данной педагогической системы.
учащихся	– наличие возрастных сензитивных периодов, ведущих к изменению поведения, реакций на происходящее психологические, индивидуальные особенности личности учащегося; – неудовлетворенность формами подачи материала; – непонимание действий педагога (отсутствие личностно-ориентированного подхода в межличностном взаимодействии).

Окончание таблицы 6

Позиция	Противоречия
родителей	– повышенные требования к школе как к социальному институту образования и воспитания; – социальные и статусные противоречия.

Причины конфликтов в образовательной среде

Многие авторы обращают внимание на то, что педагогический конфликт, как правило, происходит в силу объективных и субъективных причин. М. М. Рыбаковой предложена следующая классификация причин педагогических конфликтов [28]:

1) конфликты, вызванные объективными причинами: социально-экономическим положением педагогов, условиями педагогической деятельности (средовой, этнический аспект);

2) конфликты, связанные с поведением участников учебно-воспитательного процесса;

3) конфликты в области межличностных отношений (т. е. вызванные субъективными причинами), которые связаны со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены психологическими особенностями каждого участника учебно-воспитательного процесса (возрастными, индивидуально психологическими, социально-психологическими).

Особенности педагогических конфликтов

Среди основных особенностей педагогических конфликтов в исследованиях выделяют следующие [17, с. 123]:

1) ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: школа представляет собой модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;

2) участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель – ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;

3) различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику – справиться с эмоциями, рационально подумать о ситуации;

4) присутствие других учеников может сделать их из свидетелей – участниками, при этом конфликт приобретает воспитательный смысл и для них;

5) профессиональная позиция учителя в конфликте влияет на взятие инициативы со стороны педагога на себя в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности.

Как правило, субъекты образовательного процесса обучаются умению вести себя в конфликтных ситуациях на собственном опыте. Сами участники часто недовольны своим поведением в конфликте.

Структура педагогического конфликта

Структурными компонентами педагогических конфликтов являются конфликтная ситуация, включающая в себя стороны конфликта (субъекты) и его объект, инцидент и конфликтное взаимодействие.

В любом конфликте, несмотря на все их разнообразие, можно выделить следующие стадии [25]:

- формирование противоречивых интересов, ценностей, норм, которые являются потенциально конфликтными (конфликтная ситуация);
- переход потенциального конфликта в реальный (осознание одним участником конфликта факта ущемления его интересов другим, состояние фрустрации);
- конфликтные действия и эмоциональные проявления (обида, гнев, оскорбления, агрессивные насильственные действия и т. п.);
- урегулирование или разрешение конфликта.

Конфликтная ситуация возникает, когда удовлетворение потребностей одной из сторон препятствует удовлетворению потребностей другой.

Конфликтная педагогическая ситуация представляет собой совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в образовательном пространстве и создающих определенное психологическое напряжение, вследствие чего ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий [19, с. 29].

В педагогических конфликтах нарушение социально значимых норм одним из участников вызывает ответную реакцию другого, от формы и содержания которой во многом зависят динамика конфликта и его итог. В конфликтном взаимодействии реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы, происходящие в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Действия оппонентов влияют друг на друга, вытекают из взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны, т. е. являются взаимообусловленными, а значит, приобретают характер взаимодействия. Конфликтное взаимодействие сопровождается нарастанием эмоциональной напряженности [19].

С. А. Мустафаева выделяет четыре периода, во время которых возрастает вероятность конфликтного поведения школьников [22].

Таблица 7

Периоды конфликтного поведения учащихся во время обучения в школе

Период	Название периода	Характеристика
1	*Начало учебы в школе*	Первоклассники переживают сложный этап в своей жизни, в процессе которого происходит смена ведущей деятельности (с игровой на учебную), меняется социальная роль (из дошкольника ребенок превращается в школьника). К первокласснику предъявляются новые требования, у него возникают новые обязанности, повышается уровень ответственности.
2	*Переход учащегося в среднее звено*	Появляются новые школьные предметы, более сложные по сравнению с предметами в начальной школе, которые преподают разные учителя. Отношение к учащимся средних классов со стороны педагогов-предметников более строгое и требовательное, чем у учителей начальных классов. У школьников увеличивается учебная нагрузка, возрастает объем самостоятельной работы. В этот период происходит адаптация к новым учителям и новым предметам.
3	*9 класс, в преддверии завершения неполного среднего образования.* (перед подростками встает проблема выбора дальнейшего пути: продолжить учебу в школе или идти учиться в среднее специальное учебное заведение)	Подростки в этом возрасте еще не обладают личностной зрелостью, не определились в своих планах на будущее. Необходимость делать выбор, неуверенность в себе, связанная с впервые предстоящими им выпускными экзаменами, создают у школьников внутренний дискомфорт, обостряют негативные реакции в отношении учителей и родителей, которые требуют от них взрослых качеств: ответственности, произвольности, целеустремленности.
4	*Окончание школы, выбор будущей профессии, поступление в вуз*	Начало взрослой жизни, к которой многие из них не готовы. Переход из детства во взрослость может сопровождаться неудачами, кризисами, проблемами в различных сферах жизни, поэтому данный период зачастую бывает остроконфликтным.

12

Конфликтологическая компетентность

Конфликтологическая компетентность

Компетентность – это «комплекс взаимосвязанных личностных качеств (знаний, умений, навыков, характеристик мышления, обеспечивающих способность принимать эффективные решения, действовать рационально и т. д.), задаваемых по отношению к определенному процессу, и необходимых для продуктивных действий» [2, с. 77].

Конфликтологическая компетентность – это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т. д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [5].

Структура конфликтологической компетентности

На данный момент существует несколько подходов относительно структуры конфликтологической компетентности (см. таблицу 8)

Таблица 8

Теоретический анализ структуры конфликтологической компетентности [2]

Автор(ы)	Структура
Г. С. Бережная, Е. Е. Ефимова, Д. В. Ивченко, К. Э. Маркарова и др.	Трехкомпонентная структура (сочетание трех сфер): – содержательная сфера (система научных знаний о конфликте); – деятельностная сфера (спектр необходимых умений и навыков поведения в конфликтных ситуациях, различные стратегии взаимодействия, технологии управления конфликтом); – личностная сфера (развитая рефлекивная сфера, эмпатия, гибкость поведения, эмоциональная устойчивость, ценностные ориентации, направленность на партнеров по взаимодействию)
Н. И. Леонов	Структурно-динамическая модель. Структурные составляющие: социально-психологические, операциональные и поведенческие характеристики личности. Динамические составляющие: характеристики, определяемые спецификой деятельности и ситуацией непосредственного взаимодействия.

Окончание таблицы 8

Автор(ы)	Структура
А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов	Структурно-содержательные компоненты: понимание специфики противоречий между людьми, навыки бесконфликтного общения, конструктивное отношение к конфликтам, способность объяснять оценивать возникающие противоречия, управлять конфликтными явлениями и разрабатывать конструктивные сценарии регулирования проблемных ситуаций.
Л. А. Петровская	Структура через основные характеристики конфликтного общения: формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации, умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации, умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты, наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов.
В. Г. Зазыкиным	Системный подход к структуре конфликтологической компетентности: − гностический (знания о причинах возникновения конфликтов, особенностях поведения и психического состояния оппонентов, применяемых приемах конфликтного единоборства); − регулятивный (умение воздействовать на оппонентов, умение разрешать конфликт на справедливой и конструктивной основе, умение организовывать работу в постконфликтной ситуации); − проектировочный (умение на основе имеющихся знаний предвосхищать поведение и деятельность оппонентов в конфликте); − рефлексивно-статусный (рефлексия собственного поведения, общения, деятельности и отношений); − нормативный (знание этических норм поведения и отношений, следование им).
А. Б. Немкова, И. П. Яковлева, Л. О. Ярослав	Структурно-содержательные компоненты: − мотивационный, включающий побуждения, связанные с конфликтной ситуацией, объясняющие внутренние силы, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте; − когнитивный, реализующийся через систему знаний о структуре и динамике конфликта, стратегиях поведения, барьерах в общении, профилактике конфликта, ведении переговоров; − поведенческий, включающий умение эффективно организовывать взаимодействие (бесконфликтное); − ценностно-смысловой, представляющий отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми.

Г. М. Болтунова выделяет три конфликтологических компетенции:

1) видение и понимание конфликта;
2) умение прогнозировать и оценивать последствия конфликта;
3) владение средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта, использования конфликта в воспитательных целях.

Исходя из анализа структур конфликтологической компетентности можно отметить, что все они направлены на развитие конфликтологической готовности. Конфликтологическая готовность предполагает готовность к решению конфликтологических задач; практическую готовность к профилактике, прогнозированию, регулированию и разрешению конфликтов в процессе профессиональной деятельности [29].

Конфликтологическая готовность выполняет функцию регулятивного (мотивационного, эмоционального, рефлексивного, волевого, экзистенциального) базиса для ориентировочно-преобразующей (конструктивной) конфликтологической деятельности специалиста в ситуациях производственного конфликта [29].

Показателями сформированности конфликтологической готовности являются:

1) оптимальный выбор конфликтной стратегии;
2) управление своими отрицательным эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации;
3) способность к управлению конфликтом в результате рефлексивного самоопределения на основе конструктивной конфликтной позиции.

Практические задания

1

Что такое конфликтология?

Задание 1. Повторив лекционный материал, а также самостоятельно изучив учебное пособие «Конфликтология в схемах и комментариях» [4], дайте ответы на следующие вопросы [9, с. 9]:

1. Каковы теоретические предпосылки формирования конфликтологических идей?
2. Перечислите имена ученых, с деятельностью которых связывают становление конфликтологии как относительно самостоятельной науки.
3. Чей подход к объяснению сущности социального конфликта представляется вам наиболее обоснованным?
4. Выделите основные этапы развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Назовите ключевые идеи каждого этапа.

Задание 2. На основе лекционного материала, а также изучения списка литературы придумайте и изобразите символ конфликтологии как науки. Расскажите о значении представленного символа.

Практические задания

2

Объект и предмет конфликтологии как науки

Задание 1. Существуют различные подходы к определению объекта и предмета конфликтологии как науки, некоторые из них мы приводим в лекционном материале. Изучите дополнительные источники литературы, выпишите 2–3 дополнительных определений в понимании объекта и предмета конфликтологии как науки, а также укажите автора (авторов) данных определений.

№	**Автор (авторы)**	Определение объекта и предмета конфликтологии
1.		
2.		
3.		

Задание 2. На основе лекционного материала, а также изучения источников литературы напишите свое понимание принципов исследования конфликтов. Укажите примеры реализации данных принципов в научных исследованиях по конфликтологии. Ответ запишите в тетради.

С материалами статей по конфликтологии Вы можете познакомиться в электронных библиотеках:

- «КиберЛенинка»: https://cyberleninka.ru/
- «eLIBRARY.ru»: https://www.elibrary.ru/

_____

_____

_____

Практические задания

3

Методология конфликта

Задание 1. Существуют различные определения конфликта, некоторые из них мы приводим в лекционном материале. Изучите дополнительные источники литературы, выпишите 4-5 новых определения конфликта, а также укажите автора (авторов) данных определений.

№	Автор (авторы)	Определение конфликта
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Задание 2. На основе лекционных материалов и источников из списка литературы проведите сравнительный анализ перечисленных наук в области исследования конфликтов и заполните таблицу.

Элемент анализа	Философия	Социология	Психология	Политология
Объект конфликта				
Предмет конфликта				
Имена ученых, которые исследовали тематику конфликтов	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
Методы изучения/ исследования конфликтов				

Задание 3. Повторите лекционный материал про методы исследования конфликта и напишите, как Вы понимаете каждый из представленных приемов исследования конфликтов. Ответ запишите в тетрадях.

_____

_____

_____

4

Источники / причины конфликтов

Задание 1. Прочитайте внимательно притчу и ответьте письменно на вопросы, приведенные ниже.

«Как-то шли вместе и в согласии четыре человека: турок, перс, араб и грек, и где-то они раздобыли динар. Этот динар и стал причиной ссоры между ними, потому что, получив его, они стали решать, как его потратить. Перс сказал:

– Давайте купим ангур!

– Зачем покупать ангур, лучше купить эйнаб, – возразил араб.

Но тут вмешался турок:

– К чему спорить? – сказал он. – Не нужен нам ни ангур, ни эйнаб, мы должны приобрести на этот динар узум!

Грек тоже выразил своё несогласие:

– Если уж что-нибудь покупать, то нужно взять стафил! – заявил он.

Каждый из них стал доказывать свою правоту, и дело дошло до кулаков. И всё потому, что им в тот момент не повстречался знаток, который смог бы им объяснить, что все они говорят об одном и том же и что слова «ангур», «эйнаб», «узум» и «стафил» означают «виноград», который все они хотели купить, но каждый думал об этом на своём языке».

1) В чем, на ваш взгляд, состоит причина конфликта?
2) Каким образом конфликт можно было предотвратить?
3) Что могло помочь героям разрешить конфликт?
4) Какой вывод вы делаете для себя, прочитав эту притчу?

Задание 2. Конфликт часто сравнивают с костром. Характеризуя развитие конфликта, часто используют те же слова, что и при описании костра («разгорелся», «затух» …). По мнению ряда авторов (И. Авидон, О. Гончукова и др.), метафора костра позволяет лучше понять особенности конфликта, его развитие, способы завершения.

1. Проведите все возможные аналогии характеристик костра с особенностями конфликта;
2. Вспомните известные литературные сюжеты, связанные с костром (огнем) и проведите параллели с темой «Конфликты и их разрешение»;
3. Все возникшие идеи представьте в виде таблицы, в правом столбике которой запишите свои мысли по поводу костра, в левом – идеи по поводу конфликта и способов его разрешения.

Костер	*Конфликт*
Если дрова собраны, достаточно и малой искры, чтобы костер разгорелся.	Если ситуация потенциально конфликтогенна, то даже одно нечаянно сказанное слово или действие могут привести к возникновению конфликта.

5

Классификация конфликтов

Задание 1. Посетите указанные сайты новостных изданий, сделайте подборку 3-4 газетных статей, в которых речь идет о конфликтах. Заполните таблицу. Напишите ответы на вопросы после заполнения таблицы:

1) насколько активно, на Ваш взгляд, освещены проблемы конфликтного взаимодействия в обществе?

2) конфликты какого уровня развертывания чаще всего находятся в поле зрения журналистов?

3) о каких конфликтах Вам бы было интересно узнать из газетных публикаций?

Источники:

- **https://rg.ru/**
- **https://www.kommersant.ru/**
- **https://vz.ru/**
- **https://iz.ru/**
- **http://www.fontanka.ru/**
- **https://www.e1.ru/**

Название статьи, автор, дата публикации	**Основная суть конфликта**
1.	
2.	
3.	
4.	

Задание 2. Повторите лекционный материал о видах и классификации конфликтов. Приведите примеры представленных видов конфликтов (по 2-3 примера).

Классификация конфликта	*внутриличностный*	*межличностный*	*между личностью и группой*	*межгрупповой*
Примеры	1.	1.	1.	1.
	2.	2.	2.	2.
	3.	3.	3.	3.

Задание 3. Используя лекционный материал, а также дополнительные источники литературы, проанализируйте характеристики каждого типа конфликтной личности и укажите возможные фразы, которые может поизносить каждый тип личности в ситуации конфликта (по 2–3 примера фраз).

№	**Тип конфликтной личности**	**Возможные фразы, которые произносит в ситуации конфликта**
1	Демонстративный тип	1. 2. 3.
2	Ригидный тип	1. 2. 3.
3	Неуправляемый тип	1. 2 3.
4	Сверхточный тип	1. 2. 3.
5	Бесконфликтный тип	1. 2. 3.

Задание 4. Ознакомьтесь с представленным теоретическим материалом про факторы возникновения конфликтов, выберите фрагмент из любого мультфильма/фильма для анализа и ответьте на вопросы в тетради.

Факторы возникновения конфликтов:

1. Информационные факторы – неточные факты, искажение информации, несвоевременная передача информации, ненадежные источники информации обильные и противоречивая информация, неточные акценты.
2. Поведенческие факторы – стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм, грубость, бестактность, невыполнение данного обещания.
3. Факторы отношений – дисбаланс в отношениях (разный образовательный уровень, несовместимость интересов, манеры поведения, разные ценностные ориентиры в жизни, классовые различия, низкий уровень доверия и авторитетности).
4. Ценностные факторы – различные культурные, религиозные, политические ценности, различное воспитание, различное представление о добре и зле, справедливости и несправедливости.
5. Структурные факторы – достаточно стабильные объективные обстоятельства, практически не поддающиеся изменению: система управления, право собственности, нормы поведения, социальная принадлежность и т. п.

Вам необходимо будет вспомнить фрагмент с конфликтной ситуацией из любого мультфильма/фильма и определить факторы возникновения данного конфликта.

Затем ответьте на вопросы:

- Какой вид конфликта представлен в выбранном Вами фрагменте?
- Какие факторы возникновения конфликта Вы выделили?

Аргументируйте свои ответы.

Задание 5 (домашнее задание, работа в группах). Ознакомьтесь с теоретическим материалом, представленным ниже, затем, следуя методическим указаниям, выполните задание.

«Дерево конфликта» – графический метод выявления проблем, которые участники считают важными.

Метод представляет собой изображение конфликта в виде дерева: ствол дерева обозначает главную проблему конфликта, его корни – это глубинные (ключевые) причины конфликта, ветви первого порядка – последствия конфликта, ветви второго порядка – последствия предыдущих последствий. Данный метод необходим для установления в дальнейшем приоритетов в работе с проблемами, которые присутствуют в конфликте.

Методические указания [9]

Разделитесь на малые группы (рекомендуется по 3–5 человек). Используя материал (конфликтные ситуации) друг друга из *задания 1*, составьте кейс для анализа с помощью метода «дерево конфликта».

Для рисунка используйте большой лист бумаги, на котором надо нарисовать дерево с толстым стволом, корнями и ветвями.

Сначала каждый член малой группы самостоятельно на маленьких листках бумаги кратко записывает то, что он считает главной проблемой конфликта, его причинами и следствиями. После этого каждый выкладывает свои листочки на большой общий рисунок дерева: на ствол кладут записки с указанием главной проблемы конфликта, на корни – записки, в которых названы его причины, на ветви и их ответвления кладут названия последствий конфликта и последствий этих последствий. Необходимо следить, чтобы причины и следствия были связаны друг с другом.

При выполнении задания членам малой группы можно дискутировать, чтобы прийти к общему мнению и определить последовательность действий для решения выявленной главной проблемы.

ВАЖНО: на следующем занятии необходимо будет представить результаты групповой работы.

Метод «Дерево конфликта» используется в работе с группой людей, не индивидуально.

Во многих конфликтах существует широкий разброс мнений по следующим вопросам:

- в чем основная проблема?
- каковы глубинные причины?
- каковы следствия этой основной проблемы?
- каков наиболее важный вопрос, которым следует заняться нашей группе?

«Дерево конфликта» предлагает метод выявления проблем, которые участники считают важными, и классификации их по трем категориям: (1) основная проблема(-ы), (2) причины и (3) следствия.

Как использовать:

1) нарисуйте дерево (корни, ствол и ветви) на большом листе бумаги, либо на доске, ватмане;
2) дайте каждому человеку по карточке или небольшому листку бумаги, на котором они могут записать несколько слов, изобразить символ или картинку, обозначая свое понимание ключевого вопроса в конфликте, как они его видят;
3) попросите людей разложить карточки на дереве:

- на стволе, если они считают, что это основная проблема;

- на корнях, если они считают, что это глубинные причины;
- на ветвях, если они считают, что это последствия;

4) после того, как на дереве будут разложены все карточки, кто-то должен будет взять на себя роль ведущего дискуссии, чтобы помочь группе прийти к согласию по поводу того, как расположены проблемы, особенно основная проблема;

5) если удалось прийти к общему мнению, возможно группа захочет обсудить, какими вопросами в конфликте им нужно заняться в первую очередь.

Используя этот метод, вы обнаружите, что многие вопросы можно рассматривать и как причины, и как следствия конфликта.

6

Функции и структура конфликта

Задание 1. Опишите по приведенной ниже схеме три конфликтные ситуации (можно из личного опыта, можно из опыта знакомых, либо из художественных произведений/книг/видео и т. п.). Каждую ситуацию запишите в тетради.

Схема составления конфликтной ситуации

1. Информация о стороне (обязательно указать имя, род деятельности, возраст, стаж работы и пр.)
2. Предыстория случая (как всё начиналось)
3. Описание случая («глазами» одной из сторон)
4. Конфиденциальная информация (то, что сторона может не говорить – интерес стороны)

ВАЖНО: для каждой из сторон пишется отдельная информация – своя предыстория случая, свое видение ситуации (описание случая) и конфиденциальная информация.

Задание 2. Проанализируйте по структуре: объект, предмет, стороны, инцидент, позиции и интересы каждую конфликтную ситуацию из *задания 1* (используя составленные Вами три конфликтные ситуации).

Схема анализа конфликта

Структура конфликта	Анализ
Стороны – участники конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.	
Объект – причина конфликта (из-за чего?)	
Предмет – проблема, лежащая в основе конфликта (для чего?)	
Инцидент – действие, в основе которого лежит формальный повод для непосредственного столкновения участников (первое, открытое столкновение сторон).	
Позиции сторон – те требования, которые предъявляют стороны конфликта	
Интересы сторон – то, что действительно хотят стороны (зачем?)	

Задание 3. Прочитайте и определите: какая из двух приведенных ниже ситуаций является, и какая из ситуаций не является конфликтом. Обоснуйте свой ответ и запишите его в тетради [1].

Ситуация 1. Двое сотрудников организации работают над одним проектом в одном кабинете, один из них стал менее ответственно относиться к работе, раньше уходить домой, сроки выполнения приближаются. Руководитель о ситуации не знает.

Ситуация 2. В небольшой коммерческой организации работает один бухгалтер – молодой специалист, имеет достаточно высокую зарплату, но испытывает сложности в связи с большим объемом работы и недостаточным опытом. Бухгалтер сообщает руководителю (владельцу) о затруднениях и настаивает на необходимости привлечения еще одного бухгалтера, говорит о том, что может уволиться, если не наймут второго. Руководитель выражает непонимание и несогласие.

Задание 4. Опираясь на лекционный материал «Функции и структура конфликта», перечислите и опишите конструктивные функции конфликта.

_____

_____

_____

7

Динамика конфликта

Задание 1. Прочитайте предоставленную ситуацию и выделите в ней стадии развития конфликта, опираясь на лекционный материал «Динамика конфликта» [1].

Ситуация:

Все началось с того, что в январе я купил в одном из коммерческих ларьков аккумуляторный фонарик за 28 руб. Прошло несколько дней, и фонарик сломался. Я поменял его в том же ларьке на другой. Но и он проработал неделю. Я обменял и его. Но третий фонарик тоже оказался неисправным. Тогда решил вернуть продавцу это изделие и получить назад свои деньги. Я читал «Закон о защите прав потребителя» и знал, что имею на это право. Но продавец каким-то образом уговорил меня подождать поступления новой партии. Время от времени я заходил в ларек и интересовался, не поступила ли она. Терпение мое постепенно истощалось.

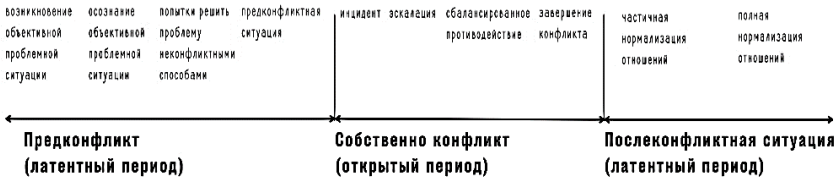
В апреле я в довольно резкой форме сказал продавцу, что мне это дело надоело. Продавец ответил мне грубостью. Я потребовал, чтобы он позвал хозяина ларька. После некоторого препирательства он сказал, что хозяин придет вечером и тогда я смогу его увидеть. Я пришел в назначенное время. Хозяин бы вежлив и мил. Он, видимо, уже имел опыт подобных разговоров и думал, что все будет как обычно: покупатель поговорит, успокоится и уйдет ни с чем. Может, так бы оно и было, но, когда в ходе разговора, он попросил меня «войти в его положение» и сказал при этом: «Ну что мы будем делать с вашим фонариком, ведь его у нас никто не возьмет!» – у меня вдруг внутри все закипело. Что же, этот торговец готов и еще кому-нибудь всучить бракованный товар, только опасается, что этот номер не пройдет? И вообще какое мне дело, возьмет ли кто-нибудь у них фонарик или нет! И я сказал: «Давайте заканчивать наш разговор. Либо вы мне сейчас возвращаете деньги, либо я иду в Комитет по защите прав потребителей или в Торговую инспекцию». Хозяин ларька в ответ рассмеялся.

Я был возмущен и решил, что надо даже ради интереса посмотреть, как может покупатель, опираясь на «Закон о защите прав потребителя, отстоять свои права на деле. Отослал заявление по всей форме в Госторг - инспекцию. Через пару недель мне позвонил инспектор и пригласил прийти. Он показал мне постановление, в котором было написано, в частности: «1. На момент проверки не было представлено сертификата безопасности изделия. 2. Снять с продажи фонарик до представления сертификата. 3. Экспертиза установила в фонарике производственный дефект. 4. Предложено расторгнуть договор купли-продажи с покупателем с возвратом ему стоимости товара. 5. Наложить штраф на продавца за несвоевременное удовлетворение законных требований покупателя в размере 2500 рублей».

После этого я трижды приходил в ларек, но деньги мне не возвращали. Я снова обратился к инспектору. Он позвонил хозяину ларька и спросил в чем дело. Тот заявил, что подает иск в суд на незаконные действия Госторг-инспекции и необоснованные действия покупателя (впоследствии выяснилось, что он этого не сделал). На следующий день я отправился Комитет по защите прав потребителя, где мне посоветовали написать претензию в адрес фирмы-изготовителя, которую должен подписать также хозяин ларька. Когда я пришел в ларек, хозяин сначала отказался подписать претензию и швырнул мне ее назад. Но когда я объяснил ему, что на этом не остановлюсь, он, видимо, понял, что я решил идти до конца. И сказал, что вернет мне стоимость фонарика. На это я в самом мягком тоне произнес: «Но вы же понимаете, что я понес расходы, связанные с тем, что вы своевременно не возвратили мне стоимость фонарика. Одни только транспортные расходы на поездки в Торг-инспекцию превышают стоимость фонарика, а ведь я понес еще и моральный ущерб...». Хозяин растерялся. Потом выругался и ушел.

В конце концов, я в мае подал иск в суд. Но до суда дело не дошло. В начале июня после предварительной беседы с судьей хозяин предложил мне закончить дело миром и уговорил меня принять от него, кроме стоимости фонарика, еще компенсацию понесенного мною ущерба в размере 1000 руб. Я согласился. В заключение он даже стал извиняться. И я тоже. После этого я снял свой судебный иск. Через пару месяцев я случайно встретился с хозяином ларька на улице. Мы поздоровались, и он сказал, что у него продаются очень хорошие фонарики: «Не хочешь ли купить? На этот раз возвращать не придется». Я пришел с другом, мы купили два фонарика и расстались с хозяином очень дружелюбно. После я еще как-то раз купил у него зажигалку.

Задание 2. Динамика конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов. Повторите лекционный материал «Динамика конфликта» и опишите любую конфликтную ситуацию (можно из личного опыта, можно из опыта знакомых, либо из художественных произведений/книг/видео и т. п.).



8

Стратегии поведения в конфликте

Задание 1. Исходя из описания каждой стратегии поведения в конфликте (см. лекционный материал «Стратегии поведения в конфликте»), сделайте SWOT-анализ стратегий взаимодействия, заполните таблицу.

Стратегии поведения в конфликте	**Сильные стороны (плюсы)**	**Слабые стороны (минусы)**	**Возможности**	**Риски, опасения**
Уклонение, уход	1.			
	2.			
Приспособление	1.			
	2.			
Соперничество, конкуренция	1.			
	2.			
Компромисс	1.			
	2.			
Сотрудничество	1.			
	2.			

Задание 2. Выполните тест для определения ведущей стратегии поведения в конфликте *(см. стр.129. Методика оценки поведения в конфликте (опросник К. Томаса))*. Опираясь на содержательную интерпретацию методики, напишите о том, какая стратегия поведения в конфликте является для Вас, на данный момент времени, выбираемой чаще, чем другие и укажите, как данная стратегия проявляется в Вашем поведении, действиях, словах.

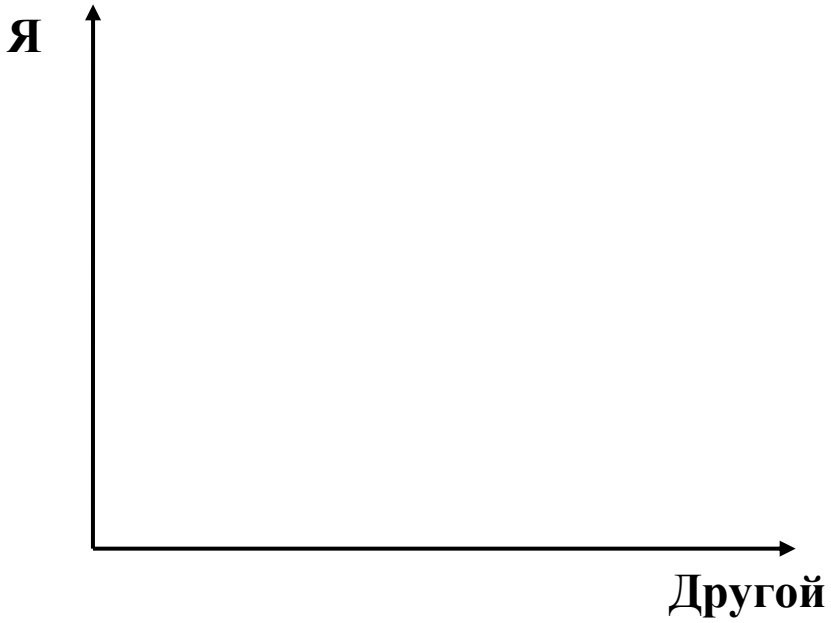
Задание 3. Письменно ответьте на вопросы.

1) Какой стиль, на Ваш взгляд, наиболее эффективен для разрешения конфликтных ситуаций?

2) Приведите примеры реализации каждого стиля в собственной практике взаимодействия с детьми, подростками, молодежью и взрослыми (друзьями, родными, незнакомыми людьми).

3) Осуществите подборку ситуаций из художественных кинофильмов/мультфильмов, в которых демонстрируется определённый стиль и тактика конфликтного взаимодействия. Обоснуйте свой ответ.

Задание 4. Расположите 5 стратегий поведения в конфликте на системе координат в зависимости от направленности стратегии на удовлетворения собственных интересов и интересов Другого.



Задание 5. Подберите к ситуациям наиболее оптимальную стратегию поведения в конфликте: уход; приспособление; борьба; компромисс; сотрудничество. Обоснуйте свой ответ.

Ситуация 1. У сотрудника организации по плану двухнедельный отпуск в июле, он работает здесь больше года. На его участке в настоящее время нет срочных задач, есть, кому передать дела в случае необходимости. Сотрудник пишет заявление и хочет уйти в отпуск. У сотрудника есть брат-близнец, с которым он договорился поехать в отпуск. Начальник отдела его не отпускает, мотивируя это тем, что из 8 человек и так 1 уже в отпуске и больше одного человека он одновременно не отпускает.

Ситуация 2. В семье двое детей: братья-близнецы 15 лет. У них один на двоих компьютер. Каждый из подростков хочет пользоваться им долго и в любое время, они спорят из-за этого, всячески стараются занять компьютер и просидеть за ним как можно дольше.

Ситуация 3. Семейная пара летом собирается в отпуск, необходимое условие – провести его вместе. Жена хочет пробыть 2 недели на морском побережье в теплой стране, муж – в Карелии, в походе, сплавляясь на байдарках (или рафтах). Стоимость туров одинаковая, средствами и временем располагают только для одного вида отдыха. Никакие другие варианты (например, поездка по городам России) их не интересуют.

9

Профилактика, урегулирование, разрешение конфликтов

Задание 1. Определите тип конфликта в зависимости от включенных субъектов и от сферы возникновения (классифицировать). Предложите возможные способы разрешения/урегулирования конфликта. Ответ аргументируйте и запишите в тетради.

Ситуация 1.

В семье двое детей: братья близнецы 15 лет. У них один на двоих компьютер. Каждый из подростков хочет пользоваться им долго и в любое время, они спорят из-за этого, всячески стараются занять компьютер и просидеть за ним как можно дольше.

Ситуация 2.

Сотрудники службы персонала однократно сотрудничали с контрагентом (бизнес-тренер). Договор не был заключен. Счет по оплате услуг был передан в бухгалтерию, документы, подтверждающие необходимость оплаты – утеряны. Сотрудники службы персонала требуют оплаты (и контрагент через них тоже), бухгалтерия отказывается, требует документы, ссылается на проверки. В службе персонала работает семейная пара: муж и жена.

Задание 2. Заполните таблицу, где необходимо указать положительные и отрицательные моменты приведенных вариантов решения конфликта.

Положительные стороны решения	**Варианты**	*Отрицательные стороны решения*
	Выжидательная позиция сторон	
	Попытка договориться с оппонентом и уладить дело на уровне принятия компромиссного решения	
	Обращение в суд	
	Обращение за помощью к третьей стороне	

10

Методы разрешения конфликтов

Задание 1. Ознакомьтесь с представленным теоретическим материалом про метод «Картографии конфликта» [32] и изобразите любую из проанализированных конфликтных ситуаций (см. практические задания 1 и 2 в разделе «Функции и структура конфликта») с помощью карты конфликта.

«Картография конфликта» – метод графического отображения конфликта, в котором стороны размещаются в соответствии с их отношением к проблеме и друг к другу.

Данный метод помогает лучше понять ситуацию, выяснить, как распределена власть, проверить, насколько сбалансирована ваша собственная деятельность или ваши контакты, увидеть, где находятся реальные или потенциальные союзники, определить возможности для вмешательства или действий, оценить то, что было уже сделано.

Как использовать:

1) указать конфликтующие стороны, выделить всех участников конфликта (Кто основные участники этого конфликта? Какие еще стороны, помимо основных, участвуют в конфликте и какое они имеют к нему отношение?);
2) установить характер взаимоотношений между сторонами (Каковы взаимоотношения между этими сторонами и как они могут быть представлены на карте? Союз / Тесные отношения / Прерванные взаимоотношения / Конфронтация);
3) описать проблему в общих чертах, выявить, что именно стало поводом для возникновения спора (Почему существует конфликт? Есть ли в отношениях между сторонами ключевые вопросы, которые должны быть отражены на карте?);
4) подумать о позициях конфликтующих сторон (Какова их точка зрения по отношению к другим в ситуации?).

К каждой карте пропишите «легенду» / «ключ», в котором укажите значение взаимосвязей между сторонами (см. пример).

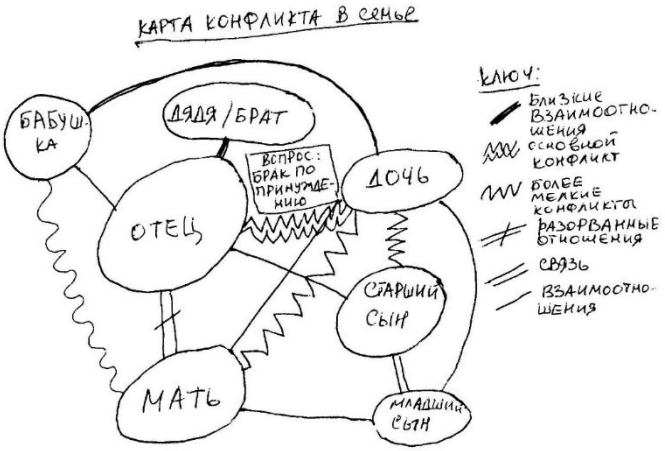
Могут быть приняты следующие обозначения:

- окружности обозначают участников ситуации, относительный их размер соответствует объему власти в конкретной ситуации;
- прямая линия обозначает довольно близкие отношения, связь;
- двойная линия обозначает союзничество;
- пунктирная линия обозначает неформальные или непрочные отношения;
- стрелки обозначают доминирующее направление влияния или деятельности;
- зигзагообразные линии обозначают разногласие, конфликт;

- двойная линия поперек основной линии обозначает прерванные отношения;
- квадрат или прямоугольник обозначают вопрос, тему, проблему, или что-то неодушевленное.

ВАЖНО! изобразить все карты конфликта от руки, отсканировать/отксерокопировать и использовать отсканированное изображение для сдачи преподавателю (см. пример).

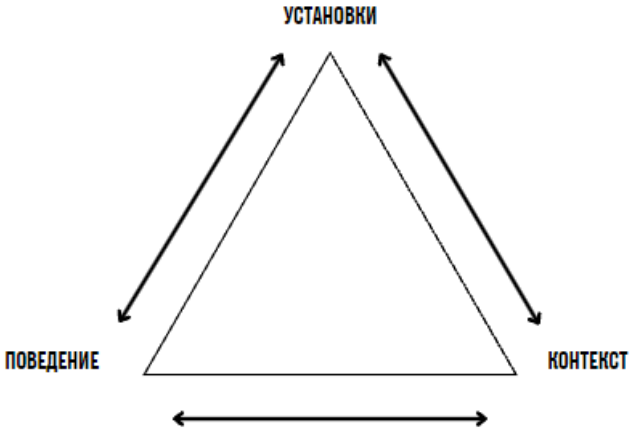
<u>Пример картографии конфликта:</u>



Задание 2. Ознакомьтесь с представленным теоретическим материалом про метод «Треугольник УПК (установки, поведение, контекст)» [32] и изобразите любую из проанализированных конфликтных ситуаций (см. практические задания 1 и 2 в разделе «Функции и структура конфликта») с помощью этого метода.

Треугольник УПК (установки, поведение, контекст) – это метод анализа, который основан на предпосылке, что в конфликте присутствует три компонента: контекст, поведение участников конфликта и их установки.

Графически они представлены как углы треугольника.



Эти составляющие влияют друг на друга, поэтому на схеме они соединены стрелками. Например, контекст, в котором игнорируются требования одной из групп, скорее всего приведет к недовольству, которое в свою очередь проявится в протестах. Такое поведение может привести к дальнейшему отрицанию прав, результатом чего станет еще большее недовольство, возможно даже гнев, который может вылиться в насилие. Типы воздействия, направленные на изменение контекста (когда гарантируется признание требований), на снижение уровня недовольства (когда вы помогаете людям сосредоточиться на долгосрочных целях своей борьбы) или на предоставление возможности ненасильственного выражения недовольства, будут способствовать снижению уровня напряженности.

Как использовать:

1) нарисуйте по одному треугольнику УПК для каждого из основных участников конфликта;
2) в каждом треугольнике перечислите основные факторы, относящиеся к установкам, поведению и контексту с точки зрения каждой стороны (если стороны участвуют в проведении анализа, они могут сами заполнить треугольник, исходя из собственной точки зрения);
3) в центре треугольника перечислите самые главные потребности и/или опасения каждой стороны. Они будут отражать ваше восприятие;
4) сравните треугольники, обращая внимание на сходство и различия в восприятии сторон.

В любой анализируемой ситуации конфликта стороны имеют разные опыт и восприятие. Поэтому, возможно, они по-разному будут судить о причинах конфликта. Например, одна сторона может утверждать,

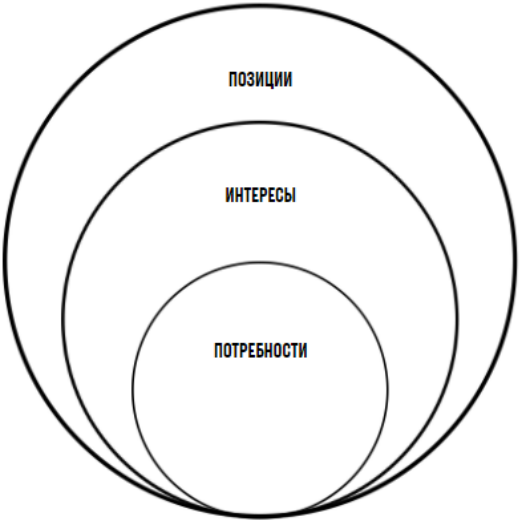
что исходной проблемой является несправедливость, в то время как для другой это будет отсутствие безопасности. Каждая группа указывает на существенные для нее моменты и в особенности на те сферы, где она больше всего пострадала. Все эти моменты реальны и важны, и их необходимо рассмотреть, прежде чем вы начнете говорить о разрешении конфликта и улучшении ситуации. В то же время много энергии может быть потрачено на то, чтобы заставить изменить свою точку зрения тех людей, которые видят разные причины и подчеркивают разные факторы. Много усилий потребуется на то, чтобы помочь каждому участнику конфликта увидеть, что все аспекты проблемы имеют значение. Хотя, конечно, какие-то из них будут более приоритетными или важными.

При использовании Треугольника УПК важно осознавать, на чьем восприятии основан анализ. Вы можете использовать только ваше собственное восприятие событий конфликта, в котором сами принимаете непосредственное участие. Но не менее важно встать на место каждой из сторон-участниц и посмотреть на установки, поведение и контекст в конфликте с их точки зрения.

Задание 3. Ознакомьтесь с представленным теоретическим материалом про метод «Луковица» [32] и изобразите любую из проанализированных конфликтных ситуаций (см. практические задания 1 и 2 в разделе «Функции и структура конфликта») с помощью этого метода.

Цель метода «Луковицы» – графически показать возможность снятия как можно большего числа слоев, которые «наросли» в результате конфликта, нестабильности или недоверия, чтобы в конечном итоге постараться удовлетворить основные потребности, формирующие основу индивидуальных и коллективных действий.

Долгосрочной целью этого подхода является улучшение коммуникаций и доверия до такого уровня, когда люди смогут открыто говорить о своих реальных потребностях, а также понимать и стараться удовлетворить потребности друг друга. Однако даже на ранних этапах они должны понимать, насколько их действия и стратегии соответствуют продвижению их интересов и удовлетворению их потребностей.



Верхний слой обозначает позиции, которые мы демонстрируем другим людям, чтобы они о них знали или их услышали. Ниже расположены наши интересы – то, чего мы хотим достичь в той или иной ситуации. Наконец, в глубине находятся самые главные потребности, удовлетворения которых мы требуем. Подобный анализ полезно проводить для всех сторон конфликта.

В периоды стабильности, хороших отношений и высокой степени доверия наши действия и поступки основаны на базовых потребностях. Мы можем рассказать об этих потребностях другим, если доверяем им, и обсудить их открыто. Окружающие и без этого могут догадаться о наших потребностях посредством анализа конфликта и умения поставить себя на место другого.

В более изменчивых или опасных ситуациях, когда между людьми существует недоверие, мы скорее всего предпочтем скрыть свои основные потребности. Позволить другим знать о них – значит показать свою уязвимость, дать им возможность причинить нам вред. Но если мы скрываем информацию от других, им еще труднее узнать о наших потребностях посредством анализа или сопереживания, поскольку им не хватает сведений, и поскольку недоверие меняет восприятие друг друга.

В ситуации конфликта и нестабильности, люди часто действуют не только исходя из потребностей. Они обосновывают свои действия общественными или абстрактными интересами. Когда эти интересы подвер-

гаются нападкам, для их защиты люди становятся на позиции, которые еще дальше отдаляют их от первоначальных потребностей.

Этот метод анализа полезен для участников переговоров, так как может помочь им прояснить собственные потребности, интересы и позиции. Позже, при планировании стратегии переговоров, стороны могут решить, в какой степени они хотят приоткрыть внутренние «слои» своих интересов и потребностей.

Как было сказано выше, люди могут согласиться приоткрыть больше по мере того, как уровень доверия повышается. Но даже если это происходит медленно, они все же начинают осознавать, какие потребности для них наиболее важны. Это позволяет им определить те интересы, в рамках которых они готовы идти на компромисс.

Как использовать:

1. Определяем/анализируем потребность, ядро луковицы.

«То, что у нас должно быть»;

2. Определяем/анализируем интересы.

«*То, чего мы действительно хотим»*;

3. Определяем/анализируем позиции.

«То чего мы якобы хотим в соответствии со своими заявлениями»;

4. Соотносим/анализируем все три уровня между собой.

Задание 4. Ознакомьтесь с представленными коммуникативными техниками – открытыми и закрытыми вопросами и выполните задание, представленное после таблицы.

Коммуникативные техники	**Определение**	**Как это сделать?**
Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинайте вопрос со слов: *Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? Когда? Где? Какой? Для чего? Чей? и т. п.* **Варианты открытых вопросов** Что для Вас важно в …? Чего Вы хотите от…? Что Вам нравится в …? Что Вы предпочитаете…? Что Вы думаете по поводу…?

Коммуникативные техники	Определение	Как это сделать?
Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответ «да» или «нет»	Когда истекает срок сдачи проекта? Сколько единиц у вас осталось в резерве? Ты хочешь отказаться от проекта? Вам намерены работать только в крупной компании? и т.п.

Трансформируйте закрытые вопросы в открытые. Ответы запишите в тетради.

Пример: **«Ты работаешь?»** – **«Где ты работаешь?»**

- Знаете ли Вы о причинах конфликтов?
- Вам трудно разрешать конфликты?
- Вы воспринимаете конфликты как негативное явление?
- У Вас есть хобби?
- Знаете ли Вы иностранный язык?
- Пользуетесь ли Вы службой доставки еды?
- Вы работаете в сфере образования?
- Вы участвовали в конкурсе школьных проектов?

Задание 5. На основе любых доступных вам источников (можете обратиться к источникам из практических заданий «Классификация конфликтов» – задание 1), включая работы из списка литературы, а также на основе собственного жизненного опыта, обсудите специфику методов разрешения конфликтов в разных сферах жизни согласно следующим пунктам:

1) предложите по два примера способов разрешения конфликтов из разных сфер жизни: из сферы политики, медицины, образования, семейных и трудовых отношений;

2) насколько часто в данных видах конфликтов применяются приведенные в лекционных материалах способы разрешения конфликтов? Бывают ли ситуации (обстоятельства), когда ненасильственные способы разрешения конфликтов не могут быть использованы. Какие это ситуации? Аргументируйте свой ответ;

3) назовите альтернативные способы предупреждения и регулирования конфликтов, которые не представлены в лекционном материале. Приведите примеры их использования в прошлом и в наше время. Какие из этих способов оказались эффективны, а какие – нет? Почему?

11

Особенности конфликтов в образовательной среде

Задание 1. Проведите сравнительный анализ конфликтов в сфере образования и семейных конфликтов: выявите их общие черты и найдите различия между ними. Определите, в чем состоит сущностная разница между ними. Для этого стоит обратиться к одному из источников по конфликтологии: Хохлов А. С. «Конфликтология. История. Теория. Практика» (тема 15. Семейные конфликты. Стр.200). Результаты анализа внесите в таблицу.

Элементы анализа конфликтов	*Конфликты в образовательной среде*	*Семейные конфликты*
Сходство		
Отличия		

Задание 2. Письменно ответьте на вопросы.

1. Какова этимология слова конфликт? Раскройте понятие педагогический конфликт.
2. В чем заключается специфика педагогического конфликта?
3. Приведите примеры различных подходов к типологии педагогических конфликтов.
4. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные функции педагогического конфликта как социокультурного феномена.
5. Проиллюстрируйте примерами позитивный и негативный педагогический конфликт.

12

Конфликтологическая компетентность

Задание 1. Учебной группе предлагается разделиться на подгруппы и ответить устно на следующие вопросы (количество подгрупп зависит от количества человек в учебной группе):

1. Как, на Ваш взгляд, люди обычно поступают в ситуациях конфликта или спора?
2. Какие действия способствуют продуктивному разрешению конфликтных или спорных ситуаций, а какие нет?

Подгруппы в течение 5-7 минут обсуждают и предлагают, формируют список действий, которые совершают люди в конфликтных или спорных ситуациях. Затем список действий каждой подгруппой транслируется в общей учебной группе и фиксируется на доске/флипчарте. Далее вся группа выбирает из списка действия, которые наиболее, с их точки зрения, не способствуют и способствуют разрешению конфликтных или спорных ситуаций. Далее ведущий обобщает результаты, в ходе совместной беседы формулируется перечень типичных способов поведения участников конфликта или спора.

Задание 2. Прочитайте приведенные ниже истории и в каждой конфликтной ситуации определите и запишите у себя в тетрадях: объект, предмет, инцидент, участников конфликта.

1. Ученику 7-го, класса трудно дается черчение. Жалуется, что к нему и его друзьям «придирается» учитель. Однажды подросток просит отца помочь ему с домашним заданием. Отец, инженер-конструктор, выполняет чертеж сам. На следующий день сын приносит за этот чертеж оценку «2». Оскорбленный отец идет к директору школы с жалобой на необъективность преподавателя, ибо, как профессионал уверен, что уж что-то чертеж не может быть па «двойку».
2. На уроке учительница назвала одного из старшеклассников толстяком. Перед следующим уроком этой учительницы оскорбленный юноша нарисовал на доске злой шарж на нее, подписав свое «произведение». На нем туловище и ноги учительницы были как у свиньи, увидев это, учительница выгнала «художника» с урока, сообщила о рисунке директору и вызвала родителей. Мать приняла сторону сына, обвинив во всём учительницу. Произошел конфликт.
3. На уроке литературы изучается роман А. Толстого «Петр I». Учительница плохого мнения об этом царе и не скрывает этого. Более того, она настойчиво проводит мысль, что нынешние беды идут от Петра. Одна из учениц высказывает несогласие с учительницей, приводя доводы о и том, что Петр I много сделал, для страны. Учительница воспринимает это как вызов себе, в конце урока ставит девушке тройку, которая портит ей четвертную оценку, а значит, и годовую, и препятствует в итоге получению

медали.

4. В течение нескольких дней ученица 6-го класса приходит домой невеселая. Матери не сразу, но все же удалось выяснить, в чем дело. Классная руководительница поручила девочке отвечать за «журнал поведения», куда, учителя записывают замечания ученикам. Обязанностью девочки было подавать журнал учителям для записи замечаний, когда кто-то провинится. В результате многие дети перестали дружить с девочкой, говоря, что она плохой друг и «редиска». Соседка-одноклассница, с которой они каждый день вместе идут в школу и возвращаются, предупредила, что если она еще раз подаст журнал учительнице – ходить с ней вместе домой и в школу не будет.

5. Дирекция школы проводит эксперимент: школьники оценивают письменно своих преподавателей. Одна девочка оценила учительницу на «удовлетворительно». Результаты становятся известны учителям. В итоге ученица с «отлично» по соответствующему предмету съезжает на «удовлетворительно».

6. Ученица 6-го класса, способная девочка, проучилась отлично все 5 лет. Имеет привычку говорить любому человеку все, что о нем думает. В этот раз она высказалась нелицеприятно в глаза классной, руководительнице. После этого успеваемость по её предмету у девочки резко упала.

7. Два друга, Вася и Петя, пошли на рыбалку. Но тут их стали донимать комары. Вася говорит Пете: Ты отгоняй от, нас комаров, я буду ловить, а улов – пополам. Петя согласился. Вася ловит, Петя отгоняет. Вдруг, поплавок повело. Увлеченный этим зрелищем, Петя на миг забыл о своих обязанностях чем тут же воспользовался комар, начавший кусать ухо рыбака Васи. Тот закричал. Пытаясь исправить положение, Петя расплющил веткой комара на ухе приятеля. Вася взвыл от боли, за что и отлупил Петю. На этом дружба их закончилась.

Задание 3. Письменно ответьте на вопросы пяти задач. Ответы запишите в тетради.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопрос. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологиче-

скую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 5

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Самостоятельная работа

Тесты
для самодиагностики

Опросник исследования уровня агрессивности

Авторы А. Басс и А. Дарки (на русском языке стандартизирован А. А. Хваном, Ю. А. Зайцевым и Ю. А. Кузнецовой)

Опросник предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций. Под агрессивностью понимается свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-объектных отношений. Враждебность понимается как реакция, развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий. Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.
2. Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
5. Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.
6. Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.
7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).
8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____
Возраст _____
Дата и место тестирования_____
Время тестирования _____

Инструкция

Отметьте «да», если вы согласны с утверждением, и «нет» – если не согласны. Старайтесь долго над вопросами не раздумывать.

Вопросы.

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим	да	нет
2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю	да	нет
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь	да	нет
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню	да	нет
5. Я не всегда получаю то, что мне положено	да	нет
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной	да	нет
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать	да	нет
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести	да	нет
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека	да	нет
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами	да	нет
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам	да	нет
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его	да	нет
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами	да	нет
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружественно, чем я ожидал	да	нет
15. Я часто бываю не согласен с людьми	да	нет
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь	да	нет
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему	да	нет

18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми	да	нет
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется	да	нет
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор	да	нет
21. Меня немного огорчает моя судьба	да	нет
22. Я думаю, что многие люди не любят меня	да	нет
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной	да	нет
24. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины	да	нет
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку	да	нет
26. Я не способен на грубые шутки	да	нет
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются	да	нет
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались	да	нет
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится	да	нет
30. Довольно многие люди завидуют мне	да	нет
31. Я требую, чтобы люди уважали меня	да	нет
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей	да	нет
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их «щелкнули по носу»	да	нет
34. Я никогда не бываю мрачен от злости	да	нет
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь	да	нет
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания	да	нет
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть	да	нет
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются	да	нет
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям	да	нет
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены	да	нет
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня	да	нет
42. Когда получается не по-моему я иногда обижаюсь	да	нет
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием	да	нет

44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел	да	нет
45. Мой принцип: «Никогда не доверять “чужакам”»	да	нет
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю	да	нет
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею	да	нет
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь	да	нет
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева	да	нет
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться	да	нет
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать	да	нет
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня	да	нет
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ	да	нет
54. Неудачи огорчают меня	да	нет
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие	да	нет
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее	да	нет
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку	да	нет
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо	да	нет
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю	да	нет
60. Я ругаюсь только со злости	да	нет
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть	да	нет
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее	да	нет
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу	да	нет
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся	да	нет
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить	да	нет
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает	да	нет
67. Я часто думаю, что жил неправильно	да	нет

68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки	да	нет
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей	да	нет
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня	да	нет
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение	да	нет
72. В последнее время я стал занудой	да	нет
73. В споре я часто повышаю голос	да	нет
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям	да	нет
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить	да	нет

Обработка результатов

Индексы различных форм агрессивных и враждебных реакций определяются суммированием полученных ответов.

№ п/п	Вид агрессии	Вариант ответа	Номера высказываний	Баллы
1	Физическая агрессия	да	№ 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68	
		нет	№ 9, 17, 41	
2	Косвенная агрессия	да	№ 2, 18, 34, 42, 56, 63	
		нет	№ 10, 26, 49	
3	Раздражение	да	№ 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72	
		нет	№ 11, 35, 69.	
4	Негативизм	да	№ 4, 12, 20, 23, 36	
5	Обида	да	№ 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58	
		нет	№ 44	
6	Подозрительность	да	№ 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59	
		нет	№ 65, 70	
7	Вербальная агрессия	да	№ 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73	
		нет	№ 39, 74, 75	
8	Угрызения совести, чувство вины	да	№ 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67	

Физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение и вербальная агрессия вместе образуют суммарный индекс агрессивных реакций, а обида и подозрительность – индекс враждебности; враждебность – общая негативная, недоверчивая позиция по отношению к окружающим; агрессия – активные внешние реакции агрессии по отношению к конкретным лицам.

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалы, а индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7.

Нормой агрессивности является величина её индекса, равная 21 плюс-минус 4, а враждебности – 6,5–7,0 плюс-минус 3. При этом обращается внимание на возможность достижения определённой величины, показывающей степень проявления агрессивности.

Тест жизнестойкости С. Мадди

Адаптация Д. А. Леонтьева, Е. И. Рассказовой

Цель: оценить способность противостояния трудностям и умение использовать неблагоприятные факторы для личностного развития.

Инструкция. Прочитайте следующие утверждения и выберите тот вариант ответа («нет», «скорее нет, чем да», «скорее да, чем нет», «да»), который наилучшим образом отражает ваше мнение. Здесь нет правильных или неправильных ответов, так как важно только ваше мнение. Просьба работать, подолгу не задумываясь над ответами. Отвечайте последовательно, не пропуская вопросов.

Вопросы-утверждения

№	Утверждение	Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да
1	Я часто не уверен в собственных решениях.				
2	Иногда мне кажется, что никому нет до меня дела.				
3	Часто, даже хорошо выспавшись, я с трудом заставляю себя встать с постели.				
4	Я постоянно занят, и мне это нравится.				
5	Часто я предпочитаю «плыть по течению».				
6	Я меняю свои планы в зависимости от обстоятельств.				
7	Меня раздражают события, из-за которых я вынужден менять свой распорядок дня.				
8	Непредвиденные трудности порой сильно утомляют меня.				
9	Я всегда контролирую ситуацию настолько, насколько это необходимо.				
10	Порой я так устаю, что уже ничто не может заинтересовать меня.				

№	Утверждение	Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да
11	Порой все, что я делаю, кажется мне бесполезным.				
12	Я стараюсь быть в курсе всего происходящего вокруг меня.				
13	Лучше синица в руках, чем журавль в небе.				
14	Вечером я часто чувствую себя совершенно разбитым.				
15	Я предпочитаю ставить перед собой труднодостижимые цели и добиваться их.				
16	Иногда меня пугают мысли о будущем.				
17	Я всегда уверен, что смогу воплотить в жизнь то, что задумал.				
18	Мне кажется, я не живу полной жизнью, а только играю роль.				
19	Мне кажется, если бы в прошлом у меня было меньше разочарований и невзгод, мне было бы сейчас легче жить на свете.				
20	Возникающие проблемы часто кажутся мне неразрешимыми.				
21	Испытав поражение, я буду пытаться взять реванш.				
22	Я люблю знакомиться с новыми людьми.				
23	Когда кто-нибудь жалуется, что жизнь скучна, это значит, что он просто не умеет видеть интересное.				
24	Мне всегда есть чем заняться.				
25	Я всегда могу повлиять на результат того, что происходит вокруг.				
26	Я часто сожалею о том, что уже сделано.				
27	Если проблема требует больших усилий, я предпочитаю отложить ее до лучших времен.				

№	Утверждение	Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да
28	Мне трудно сближаться с другими людьми.				
29	Как правило, окружающие слушают меня внимательно.				
30	Если бы я мог, я многое изменил бы в прошлом.				
31	Я довольно часто откладываю на завтра то, что трудно осуществимо, или то, в чем я не уверен.				
32	Мне кажется, жизнь проходит мимо меня.				
33	Мои мечты редко сбываются.				
34	Неожиданности дарят мне интерес к жизни.				
35	Порой мне кажется, что все мои усилия тщетны.				
36	Порой я мечтаю о спокойной размеренной жизни.				
37	Мне не хватает упорства закончить начатое.				
38	Бывает, жизнь кажется мне скучной и бесцветной.				
39	У меня нет возможности влиять на неожиданные проблемы.				
40	Окружающие меня недооценивают.				
41	Как правило, я работаю с удовольствием.				
42	Иногда я чувствую себя лишним даже в кругу друзей.				
43	Бывает, на меня наваливается столько проблем, что просто руки опускаются.				
44	Друзья уважают меня за упорство и непреклонность.				
45	Я охотно берусь воплощать новые идеи.				

Обработка результатов теста

Для подсчета баллов ответам на прямые пункты присваиваются баллы от 0 до 3 («нет» – 0 баллов, «скорее нет, чем да» – 1 балл, «скорее да, чем нет» – 2 балла, «да» – 3 балла), ответам на обратные пункты присваиваются баллы от 3 до 0 («нет» – 3 балла, «да» – 0 баллов). Затем суммируется общий балл жизнестойкости и показатели для каждой из 3 субшкал (вовлеченности, контроля и принятия риска). Прямые и обратные пункты для каждой шкалы представлены ниже.

Ключ к тесту жизнестойкости

	Прямые пункты	**Обратные пункты**
Вовлеченность	4,12,22,23,24,29,41	2, 3, 10, 11, 14, 28, 32, 37, 38, 40, 42
Контроль	9,15,17,21,25,44	1,5,6,8,16,20,27,31,35,39,43
Принятие риска	34,45	7,13,18,19,26,30,33,36

Интерпретация теста жизнестойкости

Выраженность жизнестойкости в целом и ее компонентов препятствует возникновению внутреннего напряжения в стрессовых ситуациях за счет стойкого совладания, копинг-стратегий (hardy coping) со стрессами и восприятия их как менее значимых.

Вовлеченность (commitment) определяется как «убежденность в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и интересное для личности». Человек с развитым компонентом вовлеченности получает удовольствие от собственной деятельности. В противоположность этому, отсутствие подобной убежденности порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни. Если вы чувствуете уверенность в себе и в том, что мир великодушен, вам присуща вовлеченность.

Контроль (control) представляет собой убежденность в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован. Противоположность этому – ощущение собственной беспомощности. Человек с сильно развитым компонентом контроля ощущает, что сам выбирает собственную деятельность, свой путь.

Принятие риска (challenge) – убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, – неважно, позитивного или негативного. Человек, рассматривающий жизнь как способ приобретения опыта, готов действовать в отсутствие надежных гарантий успеха, на свой страх и риск, счи-

тая стремление к простому комфорту и безопасности, обедняющим жизнь личности. В основе принятия риска лежит идея развития через активное усвоение знаний из опыта и последующее их использование.

С. Мадди подчеркивает важность выраженности всех трех компонентов для сохранения здоровья и оптимального уровня работоспособности и активности в стрессогенных условиях. Можно говорить как об индивидуальных различиях каждого из трех компонентов в составе жизнестойкости, так и о необходимости их согласованности между собой и с общей (суммарной) мерой жизнестойкости.

Диагностика конфликтности

(Тест В. Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»)

Инструкция: выполните тест, который поможет определить степень вашей конфликтности. Вам необходимо оценить по 7-балльной шкале, насколько в вас представлено каждое из перечисленных свойств. Семь баллов означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – для вас характерно поведение, описанное в правой части.

1	Рвётесь в спор	7654321	Уклоняетесь от спора
2	Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7654321	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3	Считаете, что добьётесь своего, если будете возражать	7654321	Считаете, что если будете возражать, то не добьётесь своего
4	Не обращаете внимания на то, что другие не принимают твоих доводов	7654321	Сожалеете, если видите, что другие не принимают твоих доводов
5	Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7654321	Рассуждаете о спорных вопросах в отсутствии оппонента
6	Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку	7654321	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко
7	Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8	Не уступаете в спорах	7654321	Уступаете в спорах
9	Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если «взрываетесь», то считаете, что без этого нельзя	7654321	Если «взрываетесь», то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитывается суммарное количество баллов.

Менее 15 баллов. Для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряжённости в отношениях. Так можно потерять уважение окружающих.

15–30 баллов. Конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

31–50 баллов. Конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

51–60 баллов. Выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За что вас не всегда любят, но зато уважают.

Свыше 60 баллов. Высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше задумайтесь о своём поведении.

Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам

(Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп»)

Инструкция: Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке – насколько у вас проявляется каждое из приведенных свойств. Оцените по пятибалльной шкале, помня, что шкала 3 обозначает равнозначное присутствие обоих свойств, а чем ярче выражено у вас каждое из приведенных слева в бланке свойств, тем выше оценка. Суммируйте получившиеся баллы.

Бланк ответов

Уклоняюсь от спора	5 4 3 2 1	Рвусь в спор
Отношусь к конкуренту без предвзятости	5 4 3 2 1	Подозрителен
Имею адекватную самооценку	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку
Прислушиваюсь к мнению других	5 4 3 2 1	Не принимаю других мнений
Не поддаюсь провокации, не завожусь	5 4 3 2 1	Легко завожусь
Уступаю в споре, иду на компромисс	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение
Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
Считаю, что в споре не надо проявлять эмоции	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
Считаю, что спор – самая крайняя форма разрешения конфликта	5 4 3 2 1	Считаю, что спор – необходимая форма разрешения конфликта

Интерпретация результатов

40–50 баллов – высокий уровень конфликтоустойчивости.

30–39 баллов – средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс и стремлении избегать конфликта.

20–29 баллов – низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

1–19 баллов – очень низкий уровень конфликтоустойчивости, присущий конфликтным личностям.

Методика оценки поведения в конфликте

(опросник К. Томаса)

К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном предложил двухмерную модель стратегий поведения в конфликтах, одно измерение которой – поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе – поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов. Данная методика теста адаптирована Н. В. Гришиной.

Инструкция: Вам предлагается в каждой из 30 пар суждений выбрать то, которое является наиболее типичным для Вас, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте. Отметьте выбранные варианты. Долго думать не следует.

Текст опросника

1.	а. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.	а. Я стараюсь найти компромиссное решение. б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3.	а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4.	а. Я стараюсь найти компромиссное решение. б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.	а. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку другого. б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.	а. Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя. б. Я стараюсь добиться своего.
7.	а. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8.	а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.	а. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	а. Я твердо стремлюсь достичь своего. б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12	а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13	а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Я настаиваю, чтобы было сделана по-моему.
14	а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15	а. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16	а. Я стараюсь не задеть чувств другого. б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	а. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	а. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19	а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
20	а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21	а. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	а. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. б. Я отстаиваю свои желания.
23	а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	а. Если позиция другого кажется ему важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	а. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26	а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27	а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29	а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	а. Я стараюсь не задеть чувств другого. б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка и интерпретация результатов

Сумма количества баллов (каждое совпадение – 1 балл) по каждой шкале показывает выраженность той или иной стратегии поведения в конфликте и стиля поведения в конфликтной ситуации.

Ключ для оценки поведения в конфликте

Стратегии поведения в конфликте	№ вопроса
Соревнование	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б,14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а
Приспособление	1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б,27б, 30а
Компромисс	2а, 4а, 7б, 10б,12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а
Избегание	1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б
Сотрудничество	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 21б,23а, 26б, 28б, 30б

По количеству совпадений можно сделать вывод о типичной для обследуемого стратегии поведения в конфликте относительно других стратегий.

1. Соревнование (конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс.
4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Тест «Как вы действуете в условиях конфликта»

(по В. Пугачеву)

Данный тест напрямую взаимосвязан с опросником К. Томаса. Поэтому, если результаты данных двух тестов существенно отличаются, то это говорит о недостаточной искренности отвечающего.

Приведенные пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий (как сочетания двух доминирующих ориентаций: «на себя» и «на взаимодействие с другими»), используемых людьми для разрешения конфликтов. Их использование в тесте нацелено на минимизацию квазиответов и самоидеализации.

Инструкция: оцените представленные ниже утверждения по степени их типичности в вашем поведении по 5-балльной шкале:

5 – весьма типично;
4 – часто типично;
3 – иногда;
2 – редко;
1 – совсем нетипично.

Опросник

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого думать, как вы хотите, заставьте его делать так, как думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет (почеши мне спину, и я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков лучше тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражения выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорогого.

19. Ты мне – я тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истины, которой обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращается в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ разрешать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честность, доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в того кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без устали и докопаешься до истины.

Ключ для оценки поведения в конфликте

Типология поведенческих стратегий в конфликте

I		**II**		**III**		**IV**		**V**	
Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35	
Итого		**Итого**		**Итого**		**Итого**		**Итого**	

Наибольшее количество баллов говорит о склонности к той или иной стратегии. В том случае, если в колонках получилось равное количество баллов, то значит, вы предпочитаете использовать две (и более) стратегии в равной степени.

Стратегия I. «ЧЕРЕПАХА» (избегание) – стратегия ухода под панцирь, то есть отказ как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Стратегия II. «АКУЛА» (конфронтация) – силовая стратегия. Для ее приверженцев главное – цели, а взаимоотношения во внимание не принимаются. Им неважно, любят их или нет. Они считают, что конфликты разрешаются лишь выигрышем одной и проигрышем второй стороны.

Стратегия III. «МЕДВЕЖОНОК» (приспособление) – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями.

Стратегия IV. «ЛИСА» (компромисс) – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Они готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения.

Стратегия V. «СОВА» – стратегия открытой и честной конфронтации и сотрудничества. Ценит и цели, и взаимоотношения. Открыто определяет позиции и ищет выход в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Методика диагностики оценки самоконтроля в общении *(М. Снайдер)* [27]

Инструкция: Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

Текст опросника

Утверждение	Ответ
1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.	
2. Я бы, пожалуй, мог свалять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.	
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.	
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.	
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.	
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.	
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.	
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.	
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.	
10. Я не всегда такой, каким кажусь.	

Люди с высоким коммуникативным контролем, по М. Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Подсчет результатов*:* по одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0–3 балла – у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7–10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Тест «Умеете ли Вы слушать?»

(И. Атватер)

Инструкция. На предложенные 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются следующим образом:

«почти всегда» – 2 балла;
«большинстве случаев» – 4 балла;
«иногда» – 6 баллов;
«редко» – 8 баллов;
«почти никогда» – 10 баллов.

Текст опросника

Утверждение	Ответ
1. Стараетесь ли Вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны Вам?	
2. Раздражают ли Вас манеры вашего партнера по общению?	
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость или грубость?	
4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?	
5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего?	
6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?	
7. Меняете ли Вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?	
8. Меняете ли Вы тему разговора, если он коснулся неприятной для Вас темы?	
9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?	
10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем Вы говорите?	

Обработка и интерпретация результатов

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня».

Средний балл слушателей – 55.

Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну

(Тест «Ребенок, взрослый, родитель»)

Инструкция. Перед Вами 21 высказывание. Оцените, пожалуйста, приведенные высказывания в баллах от 1 до 10: чем больше Вы согласны с выражением, тем выше оценка.

Бланк ответов

Высказывание	Ответ
1. Мне порой не хватает выдержки.	
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.	
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.	
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.	
5. Меня провести нелегко.	
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.	
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.	
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.	
9. Каждый должен выполнять свой долг.	
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.	
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.	
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как следует жить.	
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.	
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.	
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.	
16. Я – увлекающийся человек.	
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.	
18. Мои взгляды непоколебимы.	
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.	
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.	
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.	

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

Номер утверждения	Значение
4, 7, 10, 13, 16, 19	«Д» (Дитя)
5, 8, 11, 14, 17, 20	«В» (Взрослый)
6, 9, 12, 15,18, 21	«Р» (Родитель)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса.

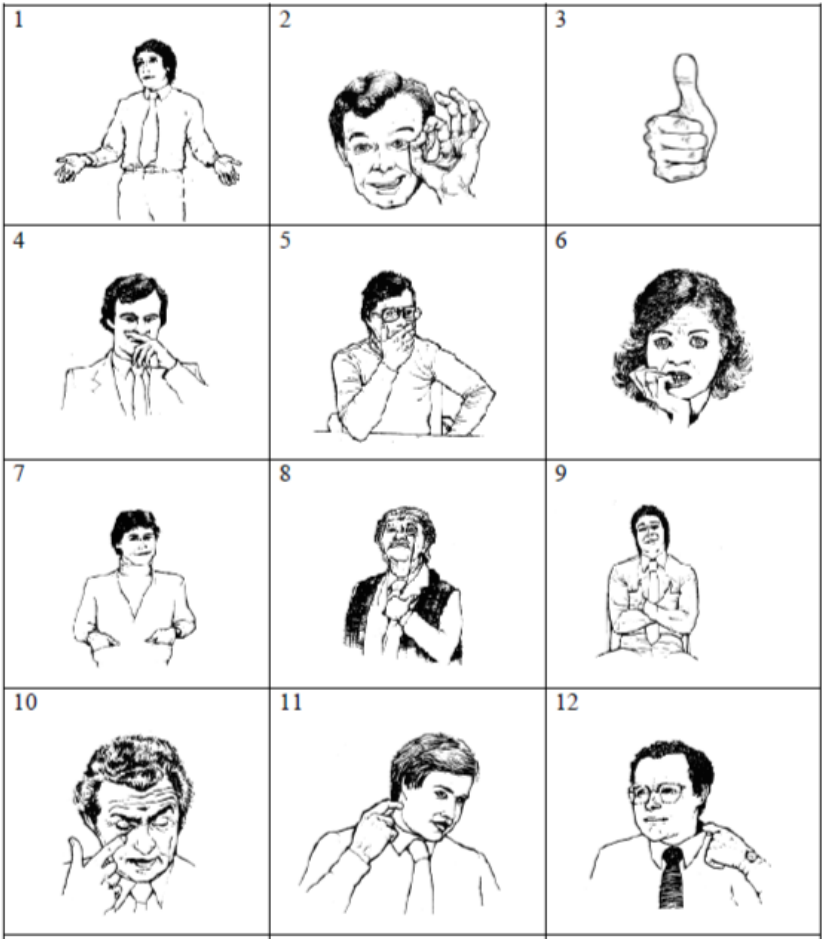
Если у вас получилась формула **«ВДР»**, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

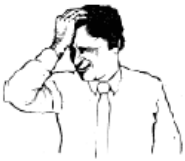
Хуже, если на первом месте стоит **«Р»**; категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание **«РДВ»** порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдуматку», ни в чем не сомневаясь.

«Д» во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. При этом детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Умение понимать смысл невербального поведения [26]

Инструкция. Рассмотрите изображения и определите смысл невербального поведения, которое на них демонстрируется (варианты ответов представлены ниже).



13	14	15
16	17	18
19	20	21
22	23 	24

25	26	27
28	29	30
31	32	33
34	35	36

37	38	39
40	41	42
43	44	45
46	47	48

Бланк ответов

Невербальное поведение, демонстрируемое на изображениях (варианты ответов)	№ изображения
Властность, превосходство	
Скрывает обман	
Настроен решительно и готов к действиям	
Честность и открытость	
«Все в порядке!»	
Обманывает	
Неприятные эмоции, страх, волнение	
«Нет проблем!»	
Чувствует вашу ложь или сам говорит неправду	
С этим человеком будет легче договориться	
Нуждается в одобрении, поддержке	
Открытые отношения	
Надменность, высокое самомнение	
Негативное отношение + превосходство	
Сомнение, неуверенность	
Расстроен	
Недоумение	
Сдержанные отношения	
Стоит на твёрдых позициях	
С этим человеком будет трудно договориться	
Согласен с распоряжением, готов к выполнению	
Человек уверен в себе	
«Может быть, когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я!»	
Человек расстроен	
Скука	
Хочет закончить разговор, встречу	
Человек сердит	
Заинтересован, оценивает	
Женщина принимает решение	
Мужчина принимает решение	
Не боится признаться, что что-то забыл	
Прячется от проблем	
Негативные мысли	
Враждебно настроен	
Типичная поза критической оценки	

Невербальное поведение, демонстрируемое на изображениях (варианты ответов)	№ изображения
Нейтральное отношение к чему-либо	
Неуверенность в себе	
Замаскированная нервозность	
Не согласен, но боится возразить	
Выражает недовольство	
Защитная поза при волнении	
Женский жест прихорашивания	
Не согласен, самоуверен	
Твёрдость, упрямость	
Защищается и хочет управлять другими	
Хотят понравиться	
Жест прихорашивающегося мужчины при виде женщины	
Заинтересованное отношение	

Ответ к тесту «Умение понимать смысл невербального поведения»

№ изображения	Смысл невербального поведения, которое на нем демонстрируется
1	Честность и открытость
2	«Нет проблем!»
3	«Все в порядке!»
4	Обманывает
5	Чувствует вашу ложь или сам говорит неправду
6	Нуждается в одобрении, поддержке
7	Властность, превосходство
8	Надменность, высокое самомнение
9	Негативное отношение + превосходство
10	Скрывает обман
11	Сомнение, неуверенность
12	Расстроен
13	С этим человеком будет трудно договориться
14	С этим человеком будет легче договориться
15	Человек уверен в себе
16	Человек расстроен
17	Человек сердит

№ изображения	Смысл невербального поведения, которое на нем демонстрируется
18	Скука
19	Заинтересован, оценивает
20	Негативные мысли
21	Женщина принимает решение
22	Мужчина принимает решение
23	Не боится признаться, что что-то забыл
24	Прячется от проблем
25	Враждебно настроен
26	Стоит на твёрдых позициях
27	Типичная поза критической оценки
28	Неуверенность в себе
29	Замаскированная нервозность
30	Не согласен, но боится возразить
31	Недоумение
32	Выражает недовольство
33	Защитная поза при волнении
34	Не согласен, самоуверен
35	Твёрдость, упрямость
36	Защищается и хочет управлять другими
37	Неприятные эмоции, страх, волнение
38	Сдержанные отношения
39	Открытые отношения
40	Хотят понравиться
41	Настроен решительно и готов к действиям
42	Согласен с распоряжением, готов к выполнению
43	Хочет закончить разговор, встречу
44	Жест прихорашивающегося мужчины при виде женщины
45	Женский жест прихорашивания
46	Нейтральное отношение к чему-либо
47	Заинтересованное отношение
48	«Может быть, когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я!»

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аллахвердова, О. В. Конфликтология : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальностям «философия», «социальная работа», «психология», «юриспруденция» / [О. В. Аллахвердова, В. И. Викторов, М. В. Иванов и др.] ; [отв. ред. А. С. Кармин]. – Санкт-Петербург : Лань, 1999. – 442 с.

2. Антипина, С. С. Конфликтологическая компетентность подростков: теоретическая модель / С. С. Антипина // Герценовские чтения: психологические исследования в образовании. – 2019. – № 2. – С. 74–82.

3. Анцупов, А. Я. Системная концепция конфликтов / А. Я. Анцупов // Мир психологии. – 2005. – № 2 (42). – С. 24–35.

4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – Санкт-Петербург : Питер, 2009 – 304 с.: ил. – (Серия «Учебное пособие»).

5. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.

6. Аршинова, К. В. Конфликтология : конспект лекций / К. В. Аршинова, Э. А. Тайсина. – Казань : Казан. гос. энерг. ун-т, 2013. – 48 с.

7. Большой Российский энциклопедический словарь. – Репр. изд. – Москва : Большая Российская энциклопедия, 2009. – 1887 с.

8. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова ; под ред. Б. С. Волкова. – Москва : КНОРУС, 2016 – 356 с. – (Бакалавриат).

9. Гилязова, О. С. Конфликтология : практикум / О. С. Гилязова; Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 116 с.

10. Голованова, И. И. Методика управления конфликтами : учебное пособие / И. И. Голованова. – Казань : Центр инновационных технологий, 2010. – 79 с.

11. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2008 – 544 с.: ил. – (Сер. «Мастера психологии»).

12. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта // Р. Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142–147.

13. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – Москва : Гардарики, 2000. – 320 с.

14. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 322 с.

15. Зеленков, М. Ю. Социальная конфликтология (базовый курс) / М. Ю. Зеленков. – Москва : Юридический институт МИИТа, 2011. – 272 с.

16. Конфликтология в социальной работе : курс лекций / сост. Э. В. Лихачева. – Балашиха, 2011. – 198 с.

17. Конфликтология : учебное пособие / сост. С. Ю. Иванова, С. В. Попова. – Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2015. – 176 с.

18. Конфликты в науке и философии / под ред. Н. Г. Баранец и Е. В. Кудряшовой. – Ульяновск : Издатель Качалин Александр Васильевич, 2013. – 254 с.

19. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология : учеб пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. – 229 с.

20. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами: Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю. Ф. Лукин. – Москва : Академический проект : Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник).

21. Морозов, А. В. Деловая психология : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Морозов. – Изд. 3-е, доп. и перераб. – Москва : Академический проект, 2020. – 1040 с.

22. Мустафаева, С. А. Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения / С. А. Мустафаева // Экспресс-опыт. – 2000. – № 1. – С. 35. – (Приложение к журналу «Директор школы»).

23. Мухаметдинов, Р. Х. Теоретические аспекты урегулирования государственно-правовых конфликтов / Р. Х. Мухаметдинов. – Текст : электронный // Правовое государство: теория и практика. – 2012. – № 2 (28). – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-aspekty-uregulirovaniya-gosudarstvenno-pravovyh-konfliktov.

24. Охременко, И. В. Конфликтология : учеб. пособие для СПО / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2019. – 156 с. – (Серия: Профессиональное образование).

25. Педагогические конфликты в школе : [учеб. пособие] / М. В. Клименских, И. А. Ершова ; Урал. федерал. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 76 с.

26. Психологическая диагностика коммуникативного потенциала личности : методические рекомендации для студентов / Нижегор. гос. архитектур.-строит. ун-т ; Н. А. Зимина. – Нижний Новгород : ННГАСУ, 2015. – 42 с.

27. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара : Бахрах, 1998. – 672 с.

28. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – Москва : Просвещение, 1991. – 128 с.

29. Рябинина, Е. В. Конфликтологическая компетентность как составляющая профессиональной мобильности личности / Е. В. Рябинина //

Социально-профессиональная мобильность в XXI веке : сборник материалов и докладов Междунар. конф. (Екатеринбург, 29–30 мая 2014 г.) / под ред. Г. М. Романцева, В. А. Копнова. – Екатеринбург : Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2014. – С. 314–318.

30. Степанов, Е. И. Конфликты в современной России: проблема анализа и регулирования / Е. И. Степанов, Е. И. Васильева. – Москва : Гардарики, 1999. – 232 с.

31. Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э. А. Уткин. – Москва : Сфера, 2009. – 120 с.

32. Фишер, С. Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом : пер. с англ. / С. Фишер, Д. Абди, Д. Лудин, Р. Смит, С. Уиллиамс. – 2-е изд. – Алматы : Ресурсы примирения, 2005. – 80 с.

33. Хохлов, А. С. Конфликтология. История. Теория. Практика : учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

34. Шевчук, Д. А. Конфликты: избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни / Д. А. Шевчук. – Москва : ГроссМедиа : Российский бухгалтер, 2009. – 438 с.

35. Rubin, J. Models of Conflict Management / J.Rubin // Journal of Social Issues. 1994. – Vol. 50. – No. 1. – P. 33–45.

Учебное издание

Основы конфликтологии

Подписано в печать 30.12.2021. Формат 60x84/16.
Бумага для множ. аппаратов. Печать на ризографе.
Гарнитура «Times».
Усл. печ. л. 8,6. Уч.-изд. л. 5,3.
Тираж 500 экз. Заказ 5310.

Оригинал-макет отпечатан в издательском отделе
Уральского государственного педагогического университета.
620091, Екатеринбург, пр-т Космонавтов, 26,
e-mail: uspu@uspu.me