

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

ИННОВАЦИОННЫЙ ЕВРАЗИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

МАГИСТРАТУРА

Кафедра "Психологии"

Магистерская диссертация

**ДИАГНОСТИКА И КОРРЕКЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В
СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ**

6N0503 "Психология"

направление подготовки: научно-педагогическое

Исполнитель _____ Боровикова Н.В.
(подпись, дата)

Научный руководитель

профессор _____ Сатынская А.К.
(подпись, дата)

Допущена к защите:

Зав. кафедрой "Психология"
профессор _____ Сатынская А.К.
(подпись, дата)

Павлодар, 2006

РЕФЕРАТ

Структура и объём работы. Диссертационная работа состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка использованных источников в количестве 77 наименований, приложения в количестве 5 наименований, включает 14 таблиц, 15 рисунков. Диссертационная работа содержит 126 страниц.

Цель исследования - выявить наиболее эффективные методы диагностики и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде и проверка их эффективности в практической деятельности.

Объект исследования – студенческая среда.

Методы исследования: Психолого- педагогический анализ литературы по исследуемой проблеме, включённое наблюдение, опрос, тестирование, самодиагностика коллектива, социально-психологический тренинг, эксперимент.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования определяется тем, что проблемы диагностики и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде являются недостаточно разработанным направлением исследования в психологической науке. В ходе исследования была разработана программа коррекционно-развивающего тренинга по снижению уровня конфликтности в студенческой среде.

Практическая значимость работы определяется тем, что разработанная коррекционная программа, результаты исследования, выводы и практические рекомендации могут быть применены преподавателями в практике учебно-воспитательной работы в вузе.

Перечень ключевых слов: конфликт, оппонент, объект конфликта, конфликтная ситуация, инцидент, классификация, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, динамика, эскалация, метод диагностики, социально – психологический тренинг.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН	8
1.1 Сущность понятия социальный конфликт	8
1.2 Классификация социальных конфликтов	26
1.3 Динамика социальных конфликтов	38
ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОМУ РАЗДЕЛУ	49
РАЗДЕЛ 2. ДИАГНОСТИКА И КОРРЕКЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ	52
2.1 Методы диагностики социальных конфликтов в студенческой среде	52
2.2 Методы коррекции социальных конфликтов в студенческой среде	66
ВЫВОДЫ ПО ВТОРОМУ РАЗДЕЛУ	79
РАЗДЕЛ 3. ОПЫТНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ПО РАЗРЕШЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ	81
3.1 Диагностическое исследование степени конфликтности в студенческой среде	81
3.2 Экспериментальная работа по разрешению социальных конфликтов в студенческой среде	98
3.3 Анализ результатов экспериментальной работы	106
ВЫВОДЫ ПО ТРЕТЬЕМУ РАЗДЕЛУ	115
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	118
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	121
ПРИЛОЖЕНИЕ А	
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	
ПРИЛОЖЕНИЕ С	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	
ПРИЛОЖЕНИЕ Е	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Научные исследования социальных конфликтов имеют давнюю и прочную традицию. Конфликт как социальное явление впервые был проанализирован в работе Адама Смита [1]. Представители различных наук, в первую очередь гуманитарных, давно пытались выявить причины социальных конфликтов, но они лишь недавно стали объектом конкретных эмпирических исследований. Выводы конфликтологической мысли необходимы управленцам всех уровней, менеджерам, политикам, педагогам и всем тем, кто не застрахован от напряжённости, столкновений и конфликтов. Социальное пространство конфликтных ситуаций существенно расширяется. Для всего постсоветского пространства это имеет особый смысл, поскольку развал авторитарного режима в бывшем СССР и глубокие социально-экономические, политические и духовные трансформации открыли социальные клапаны, сдерживавшие выход на поверхность общественной жизни напряжённости, конфликтов, социальных потрясений. Увеличиваются их разнообразие (от политических и этнонациональных до бытовых) и масштабность, в их орбиту вовлекаются новые слои и категории населения, включая и молодёжь, всегда тяготевшую к активным и радикальным формам и методам действий. Общественно-экономическое реформирование нашего общества предполагает повышение уровня сознательности во всех сферах человеческой жизни. Важную роль в жизни суверенной Республики Казахстан играет студенчество, которое формирует наиболее активную и квалифицированную часть общества. От того, насколько будут развиты профессиональные и особенно личностные качества современного студенчества, во многом зависит дальнейшее развитие всего нашего общества. Басов В.М., Новиков В.В., Шкиль А.И. занимались изучением конфликтов в молодёжных и студенческих группах [2]. Сравнительный анализ личностных особенностей российских и американских студентов проводили Корнилова Т.В., Григоренко Е.Л. [3]. В Казахстане

исследованием личности студентов современного вуза занимались М.К. Ташимова и Р.Ш.Сабилова [4]. Глухова А.В., Красова Е.Ю. изучали проблему диагностики и урегулирования конфликтов в студенческой среде. Анализом конфликтных ситуаций в педагогическом процессе занимались Баныкина С. В., Рыбакова М. М., Киршбаум Э. И. [5; 6; 7]. Не смотря на это, анализ литературы по проблеме социальных конфликтов в студенческом возрасте показывает, что эта проблема относится к числу недостаточно изученных. В связи с этим перед психологической наукой встаёт задача дальнейшей глубокой разработки теоретических и прикладных аспектов по данной проблеме. Этим подчёркивается актуальность настоящего исследования.

В настоящее время все возрастающие требования предъявляются к человеку, как субъекту профессиональной деятельности. В связи с этим большую актуальность приобретает проблема формирования профессиональной конфликтоустойчивости.

Противоречие между необходимостью эффективного разрешения конфликтов в студенческой среде и отсутствием психологической подготовленности по их разрешению у преподавателей и студентов и определило выбор **темы исследования**: «Диагностика и коррекция социальных конфликтов в студенческой среде».

Цель исследования выявить наиболее эффективные методы диагностики и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде и проверка их эффективности в практической деятельности.

Объект исследования – студенческая среда.

Предмет исследования – социальные конфликты в студенческой среде.

Гипотеза исследования: если будут выявлены эффективные методы диагностики и коррекции студенческой конфликтности, то это позволит обойти все психологические препятствия, возникающие при изучении сенситивных проблем и снизить уровень конфликтности.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой были определены следующие **задачи**:

- исследовать причины социальных конфликтов в студенческой среде;
- определить наиболее эффективные методы диагностики социальных конфликтов в студенческой среде;
- разработать и апробировать программу по профилактике и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде.

Теоретико-методологическую основу составляют принципы детерминизма, развития, единства сознания и деятельности, а также подходы к пониманию причин конфликтов Петровской Л.А, классификаций и функций социальных конфликтов Л. Козера, двухмерная модель К.У. Томаса и Килменна Р.Х.

Методы исследования: Психолого- педагогический анализ литературы по исследуемой проблеме, включённое наблюдение, опрос, тестирование, самодиагностика коллектива, социально-психологический тренинг, эксперимент.

Этапы исследования: Подготовительный этап. На первом этапе исследования (сентябрь-декабрь) осуществлялась теоретическая разработка проблемы, обобщался теоретический материал. С этой точки зрения изучались философские, социологические и психологические труды. Материал был использован для написания первой и второй частей настоящего исследования.

Основной этап. На втором этапе (январь-май) были проведены диагностическая и коррекционная работа, проводилась обработка полученных данных. Полученные данные раскрыты в третьей главе.

Обобщающий этап. На третьем этапе (июнь-сентябрь) проводилось практическое обобщение накопленного материала, анализ результатов исследования, формулирования выводов и разработка рекомендаций.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования определяется тем, что проблемы диагностики и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде являются недостаточно разработанным направлением исследования в психологической науке. В ходе исследования была разработана программа коррекционно-развивающего тренинга по снижению уровня конфликтности в студенческой среде.

Практическая значимость работы определяется тем, что разработанная коррекционная программа, результаты исследования, выводы и практические рекомендации могут быть применены преподавателями в практике учебно-воспитательной работы в вузе.

Достоверность результатов исследования обеспечивалась выбором в качестве теоретико-методологической основы исследования фундаментальных подходов, выработанных в психологии, последовательным и глубоким анализом психологической литературы по проблеме социальных конфликтов, системой адекватных целям и задачам исследования методов и методик, значительным количеством эмпирического материала.

База исследования - Казахстанско – Российский институт. В исследовании приняли участие 43 студента, из них 20 девушек и 23 юноши в возрасте от 17 до 22 лет.

Апробация результатов исследования. Результаты проведённого экспериментального исследования докладывались и обсуждались на заседаниях кафедры и методических советах Казахстанско-Российского института. По теме исследования опубликовано 2 работы в Вестнике Павлодарского университета.

Структура и объём работы. Диссертационная работа состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка использованных источников в количестве 77 наименований, приложения в количестве 5 наименований, включает 14 таблиц, 15 рисунков. Диссертационная работа содержит 126 страниц.

РАЗДЕЛ 1. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

1.1 Сущность понятия социальный конфликт

Возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конфликтологии, либо он будет последним веком в истории цивилизации. Конфликты XX века стали основной причиной гибели людей. Две мировые войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, террор тоталитарных режимов, вооруженная борьба за власть, самоубийства – все эти виды конфликтов по самой приближенной оценке унесли в нынешнем столетии до 300 млн. человеческих жизней [8]. Размышляя над проблемой конфликтов, правомерно задать себе вопрос, а что бы с нами было, если бы в нашей жизни не было конфликтов вообще? Жизнь была бы, вероятно, скучна и однообразна, рутина и застой сковали бы нас, а монотонность и однообразие жизни были бы просто невыносимы. Но жизнь подбрасывает нам самые разнообразные конфликтные ситуации, перерастающие иногда в конфликт. Конфликт — столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций [9].

Там, где есть мнения, отличающиеся друг от друга, где встречаются люди, имеющие различные представления о целях и способах их достижения, где не подавляется проявление человеческой индивидуальности и творчества, там с неизбежностью возникают конфликтные ситуации, выйти из которых бывает порой не легко. Для большинства людей, характерно неумение находить достойный выход из конфликтной ситуации. Причём это неумение легко объяснить тем, что, как правило, в школе вообще не обучают, а в вузах редко обучают умению разрешать конфликты. Проблема социального конфликта всегда была в той или иной степени актуальна для любого общества. Одно из следствий реформирования общества – рост количества и разнообразия социальных конфликтов. Быстрый рост

количества конфликтов свидетельствует о том, что мы в чём-то идём по пути демократизации, так как в обществе появилось множество социальных групп, которые открыто выражают свои интересы и видят возможность отстаивать их, несмотря на то, что эти интересы зачастую входят в противоречие с интересами других людей. Но истинная демократия заключается не в том, что каждый имеет возможность отстаивать свои интересы различными средствами, вплоть до конфликта, сколько в том, что возникающие конфликты завершаются конструктивно, гуманными, цивилизованными способами. Одна из главных причин усиливающейся социальной напряжённости в обществе состоит именно в неумении конструктивно разрешать социальные конфликты. Конфликтующие стороны не хотят поступаться не только принципами, но и вообще чем бы то ни было. Они нацелены не на разрешение противоречий, а на взаимное противодействие, нанесение противнику максимального ущерба. Становясь самоцелью, борьба не может служить движущей силой прогрессивного развития общества. Для того чтобы оценивать конфликтогенность принимаемых решений, предупреждать возникновение и деструктивное развитие конфликтов, каждый человек должен обладать необходимыми знаниями о конфликте как явлении, постоянно сопровождающем человеческую жизнь. Конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. Сколько-нибудь эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда имеется достаточно глубокое понимание истинных причин возникновения конфликта, представление о закономерностях его развития и завершения. Изучением проблемы конфликта занимаются: психология, философия, социология, военные науки, искусствоведение, исторические науки, педагогика, политические науки, правоведение и др.

О противоречиях в природе, обществе, мышлении, о борьбе между людьми, классами, государствами ученые размышляли особенно много в

Новое время, когда социальные конфликты стали наиболее острыми. О природе конфликтов писали Ф. Бэкон и Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо и И. Кант, Гегель и Маркс, Вл. Соловьев и И. Бердяев [10;11;12;13]. Однако, несмотря на плодотворность идей о природе конфликта, высказанных классической философией, в изучении сущности конфликта вплоть до конца XIX в. имелись существенные недостатки:

- конфликты рассматривались лишь в самом общем плане, в связи с философскими категориями противоречий и борьбы, добра и зла, как всеобщее свойство не только социального, но и природного бытия;
- специфика социальных конфликтов в целом не исследовалась, давалось лишь описание отдельных видов социальных конфликтов: в экономике, политике, культуре, психике;
- исследовались преимущественно лишь конфликты макро – уровня, между классами, нациями, государствами, а конфликты в малых группах, внутриличностные конфликты оставались вне поля зрения ученых;
- общие черты конфликта как феномена социальной жизни не исследовались, в связи с чем не было и самостоятельной теории конфликта, а следовательно, и конфликтологии как науки.

В качестве самостоятельной дисциплины конфликтология сложилась лишь к середине XX в., выделившись из двух фундаментальных наук: социологии и психологии. Некоторые социологи марксистской и немарксистской ориентации придерживались мнения, что конфликт всего лишь временное состояние общества, которое может быть преодолено рациональными средствами и, следовательно, возможно достижение такого уровня общественного развития, когда социальные конфликты исчезнут. Большинство же социологов немарксистской ориентации склоняются к мнению, что существование общества без конфликтов невозможно. Они поддерживают давнюю философскую традицию, согласно которой конфликт является неотъемлемой частью бытия, главным двигателем общественного развития. А это значит, что конфликт это не дисфункция, не аномалия, а

норма отношений между людьми, необходимый элемент социальной жизни, который дает выход социальной напряженности, энергии деятельности, порождая социальные изменения различного масштаба.

Наиболее ярко эта позиция представлена в работах немецких социологов Г. Зиммеля и М. Вебера в конце XIX — начале XX в. Они доказали, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни. Для социологического подхода в отличие от философского, предельно обобщенного, характерно исследование конфликта на основе таких специфических методов, как анкетирование, статистический анализ массовых данных, интервьюирование и др. В результате, в рамках социологического подхода представления о конфликтах стали более детальными, конкретными. Взгляды на природу и роль конфликтов в жизни общества у разных социологов были неодинаковыми, но все они признавали их важную роль в общественной жизни и необходимость их конкретно-социологического анализа. По мысли М. Вебера, общество представляет собой совокупность групп, различающихся своим статусом. Поэтому их интересы расходятся, что и порождает социальные конфликты. Всякие надежды на возможность их устранения из жизни общества иллюзорны. Нужно признать неизбежность существования на этой земле вечной борьбы одних людей против других. Однако интересы людей не только расходятся, но в какой-то мере и совпадают, что создает основу для баланса сил, достижения социального консенсуса. Несмотря на то, что конфликты не могут быть вовсе устранены из социальной жизни, это не означает, что она характеризуется постоянной нестабильностью.

Г. Зиммель в своей книге «Конфликт современной культуры» и ряде других своих работ исходил из того, что существующее в обществе множество эгоистических групп тем не менее не изолированы друг от друга, а наоборот, тесно связаны между собой тысячами незримых нитей. Именно эти пересечения групповых интересов смягчают конфликты и служат почвой для устойчивости общества. Тем не менее конфликты неустранимы, они

представляют необходимое универсальное свойство социальной жизни. «Как только жизнь возвысилась над чисто животным состоянием... в ней обнаружился внутренний конфликт, нарастание и разрешение которого есть путь обновления всей культуры». Современная эпоха как раз отличается крайней степенью развития этого всеобщего свойства жизни. «...Из всех исторических эпох, в которых этот конфликт принял характер острого ... ни одна не обнаруживает его в виде основного мотива и в такой мере как наша»[14]. Многочисленные последователи Зиммеля обосновывали мысль, что важнейшая практическая цель социологии — способствовать трансформации конфликтов в сотрудничество. Именно после работ Зиммеля в научный оборот вошел термин «социология конфликта».

Эти исходные положения и послужили основой для создания к середине XX в. теории конфликта в качестве самостоятельной области социологии. Эта задача была решена главным образом усилиями двух выдающихся ученых — немецкого социолога Ральфа Дарендорфа и американского социолога Льюиса Козера. Дарендорф в своих работах рассматривает конфликт в качестве главной категории социологии и именует поэтому свою социологическую концепцию «теорией конфликта» [15]. Для него наличие конфликтов — естественное состояние общества. Не наличие, а отсутствие конфликтов является чем-то удивительным и ненормальным. Повод к подозрительности возникает тогда, когда обнаруживается общество или организация, в которых не видно проявлений конфликта. Конфликты отнюдь не всегда являются угрозой для данной общественной системы, напротив, они могут служить одним из источников ее изменения и сохранения на основе порождаемых конфликтами позитивных изменений[16].

Классическим произведением современной конфликтологии стала работа Л. Козера «Функции социального конфликта» [17]. Развивая идеи Вебера и Зиммеля о всеобщности и универсальности конфликта, американский социолог дал в своей работе глубокое обоснование позитивной роли конфликтного взаимодействия в жизни общества. Им был

сформулирован ряд положений, ставших теоретическим фундаментом современной науки о конфликте:

- постоянным источником социальных конфликтов является неустранимый дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа, всегда существующий в любом обществе. Поэтому пока существует общество, будет существовать в нем и определенная напряженность, время от времени перерастающая в конфликты. Особую роль в постоянной борьбе за эти дефицитные ресурсы имеет стремление людей к власти и престижу;

- хотя конфликты существуют в любом обществе, их роль в недемократическом, «закрытом» и демократическом, «открытом» обществе различна. В «закрытом», особенно в тоталитарном обществе, которое расколото на два враждебных, противоположных лагеря, конфликты носят революционно-насильственный, разрушительный характер. В «открытом» обществе, хотя и возникает множество конфликтов, они разрешаются конструктивным путем;

- конструктивные и разрушительные результаты конфликта глубоко различаются между собой. Главная задача конфликтологии и состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций конфликтов.

Существенный вклад в завершение формирования конфликтологии в качестве самостоятельной научной дисциплины внес еще один американский социолог — Кеннет Боулдинг. Он попытался, опираясь на имеющиеся достижения в исследовании конфликтов, изложить общую теорию конфликтного взаимодействия. Исходной посылкой его концепции было признание того, что конфликтное поведение людей, их постоянная вражда с себе подобными представляют собой естественную для них форму поведения. Однако, высказывая столь пессимистическую оценку человеческой природы, он выражал надежду на то, что, опираясь на человеческий разум и моральные нормы, человека все же можно совершенствовать, смягчая формы конфликта [18]. Необходимой стороной социального конфликта является не только

выраженное во вне поведение людей, но и их внутренние установки, ценности, взгляды и чувства, потребности и интересы, т.е. их психология, индивидуальная и корпоративная. Со временем стало быстро увеличиваться число работ и по этой тематике.

Наряду с социологией появилась и психология конфликта. Если социология ориентирована на анализ межгрупповых конфликтов, то психология сосредоточивается преимущественно на исследовании внутриличностных и межличностных противоречий, хотя одновременно она участвует и в изучении психологических аспектов межгрупповых столкновений, например, межнациональных конфликтов. Психология усматривает в конфликтном взаимодействии столкновение противоположных мотивов, взглядов, интересов, которые не могут быть удовлетворены одновременно. Испытываемые при подобного рода конфликтных ситуациях чувства дискомфорта, тревоги могут стать настолько сильными, что превратятся в источник невроза или стресса. Исследуя причины разнообразных психических расстройств, австрийский психолог Зигмунд Фрейд пришел к выводу, что их главным источником является изначально присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными, инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Именно эта дисгармония человеческой души служит главным источником всех социальных конфликтов: внутриличностных, межличностных, межгрупповых.

Один из последователей Фрейда Карл Юнг предложил новую классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. По этой классификации все люди делятся на два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Интроверты — это люди обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стремлением дистанцироваться от других людей, внешнего

мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний.

Американский психолог Эрик Берн разработал концепцию трансактного анализа. Согласно его теории всем людям присущи три состояния «ребенок», «родитель» и «взрослый». В каждый конкретный момент доминируют только одно из этих состояний. Самым бесконфликтным способом взаимодействия является поддержание транзакций на уровне эго-состояний «Взрослый-Взрослый» или, если это позволяет позиция и стиль общения на уровне любой другой, но только параллельной транзакции [19].

Современная психология разработала и другие типологии, учитывающие поведение людей в конфликтных ситуациях. Таким образом, главные предпосылки для возникновения конфликтологии в качестве самостоятельной дисциплины были созданы развитием философии, социологии и психологии.

Сегодня в конфликтологической литературе существуют самые различные определения конфликта. Ожегов С.И. и Шведова Н.Ю. дают сжатое определение конфликта: «Конфликт - серьезное разногласие, спор, столкновение.» А далее они кратко раскрывают элементы, определяющие сущность понятия «конфликт»: «разногласие - противоречие, несогласованность; спор - разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь; столкновение - спор, стычка, ссора» [20].

На Западе широко распространено понятие конфликта, сформулированное известным американским теоретиком Л. Козером. Под ним он понимает борьбу за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника [21]. По нашему мнению это определение раскрывает конфликт в большей степени с социологической точки зрения, ибо его сущностью, по мнению автора, выступает столкновение ценностей и интересов различных социальных групп.

Большинство определений конфликта других авторов также носит социологический характер. Их достоинство состоит в том, что авторы выделяют различные необходимые признаки социального конфликта, представленного многообразными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных интересов и целей. Приведем для примера некоторые из определений конфликта:

Здравомыслов Л.Г. говорит что, конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [22].

Запрудский Ю.Г. в своей работе определяет социальный конфликт как явное или скрытое состояние противоборства объективно 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 [23].

Дмитриев А.В. отмечает что, под социальным конфликтом обычно понимается 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 [24].

Несмотря на все достоинства, выражающиеся в фиксации многообразных атрибутов социального конфликта, приведенным определениям присущ, на наш взгляд один существенный недостаток. Они не включают внутриличностный конфликт и не оставляют для него «места». Речь идет лишь о сторонах конфликта, начиная от «борьбы между индивидами» и выше. Но существует борьба и на уровне отдельного индивида, противоборство между элементами внутренней структуры

личности, которое и находит свое выражение во внутриличностном конфликте. Этот конфликт — проявление противоречий не на уровне социальных групп или целых народов, а на личностном уровне, но от этого он не делается менее актуальным.

Сложившаяся ситуация, возможно, объясняется тем, что, по мнению некоторых авторов, внутриличностный конфликт не относится к социальному конфликту, а представляет собой лишь психологический конфликт, не охватываемый объемом понятия «социальный» и не имеющий к социальному конфликту прямого отношения. Но такая точка зрения вызывает возражение у Г.И. Козырева: «Личность, — пишет он, — устойчивая система социально – значимых черт, обусловленных системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида. Внутриличностный конфликт предполагает взаимодействие двух и более сторон. В одной личности могут одновременно существовать несколько взаимоисключающих потребностей, целей, ценностей, интересов. Все они социально обусловлены, даже если носят чисто биологический характер, так как их удовлетворение связано с целой системой определенных социальных отношений» [25]. Поэтому по нашему мнению и внутриличностный конфликт является социальным конфликтом. Можно привести и другие определения конфликта, но важнее сформулировать его общее понятие, имеющее методологическое значение. В этом плане всякий конфликт есть определенное качество взаимодействия между людьми, которое выражается в противоборстве между его различными сторонами. Такими сторонами взаимодействия могут выступать индивиды, социальные группы, общности и государства. В том случае, когда противоборство сторон осуществляется на уровне отдельного индивида, такими сторонами выступают различные мотивы личности, составляющие ее внутреннюю структуру. Далее, в любом конфликте люди преследуют те или иные цели и борются за утверждение своих интересов и эта борьба сопровождается, как правило, негативными эмоциями. Объединив

названные признаки конфликта в единое целое, мы можем дать следующее определение:

Конфликт — есть качество взаимодействия между людьми (или элементами внутренней структуры личности), выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. В данном определении отражены необходимые свойства всякого конфликта. Но для более полного его понимания как социального феномена приведенная дефиниция нуждается в конкретизации и в более детальном описании необходимых и всеобщих элементов конфликта, его структуры, причин возникновения, функций и динамики. Автор «Общей теории» конфликта К. Боулдинг убежден, что все конфликты имеют общие элементы и общие образцы развития и что именно изучение этих общих элементов может представить феномен конфликта в любом его специфическом проявлении[26].

Среди понятий, которыми характеризуются элементы конфликта выделяют такие, как конфликтная ситуация, объект, участники, условия протекания, действия сторон, приёмы и способы противодействия.

Участники (противостоящие стороны, оппоненты) – это субъекты непосредственно вовлечённые во все фазы конфликта (конфликтную ситуацию, инцидент), непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

Субъектами конфликта могут быть индивиды или группы индивидов, объединённые некоторой общей целью. На этой основе можно различать персональные (индивидуальные) и коллективные субъекты конфликтов. В конфликте, в котором участвуют индивидуальные субъекты, например А и В, обычно мера достижимости цели одним из участников такого взаимодействия находится в обратной зависимости от меры достижимости своей цели другим участником. Можно сказать, что их цели объединяет и прямая зависимость меры недостижимости ими поставленных целей [27]. Основные субъекты конфликта – противоборствующие стороны. В широком смысле отнюдь не все вовлечённые в конфликт являются непосредственными

его участниками. Есть ещё пособники, пассивные свидетели и очевидцы, посредники и другие интересные фигуры. Противоборствующими сторонами, участниками конфликта можно назвать лишь тех, кто совершает активные (наступательные или оборонительные) действия друг против друга. В конфликте присутствуют обычно две противоборствующие стороны (в межличностном конфликте – два человека), но в принципе может быть три и больше – каждая со своими целями и задачами.

Каждая сторона может быть вовлечена к тому же одновременно и в другие конфликты, обрастающие ещё большим числом участников. И всё же именно противоборствующие стороны – основной стержень конфликта. Если одна из них по той или иной причине прекращает свою деятельность – конфликт исчезает (или изменяется состав его участников). В конкретном межличностном конфликте стороны представляют индивиды и поэтому каждый из них незаменим. Ф.Бородкин и Н.Коряк считают полезным ранжировать противодействующие стороны следующим образом: самый низкий ранг – индивид, далее идут группа, коллектив, национальное образование, социальный слой, общество, государство [28]. Такой подход представляется малопродуктивным. Конфликт двух личностей может быть по своему значению и драматической напряжённости подчас гораздо существеннее, чем серия межгрупповых конфликтов, тем более когда он сопряжён с идейными разногласиями. Дело не в «ранге» субъекта, а в механизме конфликта, его направленности, целях противоборствующих сторон и многих других обстоятельствах. Следует также добавить, что противоборствующие стороны могут быть и неравнозначными, т.е. относиться к разным уровням. Так, индивид может конфликтовать не с другим лицом, а с группой или государством. Само государство нередко конфликтует не с равным себе партнёром, а с общественной организацией, политической партией, группой экстремистов и т.п. Такие конфликты, если они протекают в неинституционализированных формах, обычно очень остры, жестоки и нередко заканчиваются гибелью слабой стороны.

В латентной фазе не всегда удаётся определить противоборствующие стороны. Но, когда конфликт принимает открытую форму, участники противоборства могут быть выявлены со всей определённой. Разумеется, к важнейшим характеристикам противоборствующих сторон, подчас совершенно однозначно определяющим исход конфликта, относятся их физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, навыки и умения. Их социальные различия связаны не только с разным рангом или уровнем в том смысле, как это употреблялось выше, но и с широтой социальных связей, масштабами общественной или групповой поддержки. Интеллект и опыт ведения борьбы незаменимы во всех видах конфликтов. Именно эти качества позволяют формировать верную и выгодную стратегию противоборства и предвидеть поступки оппонента. Для прямых физических столкновений, вооружённых конфликтов особенно важны деструктивные потенциалы противников. В межличностных конфликтах – это физическая сила, угрозы, наличие оружия, в межгосударственных столкновениях, в войнах – это численность вооружённых сил, характер вооружения и эффективность военно-промышленного комплекса. Характерно, что сильный «деструктивный потенциал», с одной стороны кажется гарантом собственной безопасности, с другой – провоцирует усиление потенциала других участников социального взаимодействия. Это особенно заметно на межгосударственном уровне, где «гонки» вооружений или разоружений неизбежно приводят к определённому дисбалансу сил.

Одна или обе противоборствующие стороны могут на некоторое время выходить из конфликта (например, объявлять перемирие). Однако факты свидетельствуют о том, что в большинстве конфликтов основная роль противоборствующей стороны остаётся практически неизменной в течение всего конфликта.

В отличие от роли противоборствующих сторон конфликта, роли подстрекателей, пособников, организаторов, а также посредников и судей

являются главным образом эпизодическими. Используемая здесь терминология является в основе юридической, но она достаточно полно характеризует не только криминальные, но и другие конфликты. Подстрекатель – это лицо, организация или государство, подталкивающие другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами). Древний принцип «разделяй и властвуй», по сути дела, олицетворяет такую практику разделения общества (группы) на конфликтующие группы, каждая из которых заинтересована в поддержке власти. Пособник – лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами [29]. При групповых конфликтах, особенно когда в них участвует неопределённый круг лиц, толпа, многие присутствующие люди фактически выступают как пособники основных участников – противоборствующих сторон. Кто-то выкрикивает лозунги, другие угрожающе размахивают палками и бросают камни, подают различные советы, возбуждают окружающих. Дифференцировать активных участников, пособников и пассивных наблюдателей происходящего в таких случаях трудно. Организатор – лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. Организатором может быть одна из противоборствующих сторон («теневой»), но может быть и самостоятельная фигура. Посредников в определённом смысле можно считать участниками конфликта, особенно посредников, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. В практической конфликтологии проблема посредничества имеет важное значение. Наиболее эффективна регламентированная процедура, при которой посредник – строго нейтральное лицо, помогающее конфликтующим сторонам в достижении согласия с помощью переговоров. Специфической чертой посредничества является то,

что стороны обычно сами формулируют текст соглашения. Посредник не наделён полномочиями принимать какие бы то ни было решения, а лишь помогает достичь соглашения, которое и определяет дальнейшие действия сторон. Следует подчеркнуть, что посредники, как и судьи, не являются противоборствующими сторонами конфликта, их цели диаметрально противоположны: не развивать, а остановить конфликт, разрешить противоречие – по возможности, ненасильственным путём. По сравнению с традиционными формами решения конфликтов (прямые переговоры, тайные встречи сторон и т.д.) посредничество обладает рядом преимуществ. Посредника выбирают сами противоборствующие стороны, поэтому ему легче, чем самим сторонам, контролировать и управлять переговорами, создавать благожелательную моральную атмосферу [30]. Посреднику необходимо обладать рядом качеств; он должен быть мудрым, творческим человеком, уметь вести дело к компромиссу, примирению, быть морально авторитетным для всех участвующих в конфликте сторон, объективным и знающим человеком.

Все участники конфликта ведут себя по-разному в зависимости от роли, которую они выполняют в той или иной ситуации. Ролевое поведение любого участника конфликта в общем вполне определено, поскольку связано не только с его собственным желанием или планом, но и с планом соперника, вынуждающими участников к конкретным действиям. Вместе с тем, говоря о ролевом поведении, следует отметить такое немаловажное обстоятельство, как возможная имитация ролей участниками конфликта. Иногда субъект как бы «входит в роль» непримиримой конфликтующей стороны, хотя конфликта как такового либо ещё нет, либо он уже угасает. В этом случае сказываются амбиции субъекта, его эмоциональные и характерологические особенности, групповые и иные интересы. Упорное удержание роли конфликтующей стороны характерно для межнациональных конфликтов, где такая позиция сильно затягивает примирение сторон, препятствует разрешению

конфликтной ситуации. Конфликт в этом случае поддерживается искусственно, хотя реальной почвы для него может уже и не быть.

Объект конфликта – это предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт.

Как показывает практика, определить истинный объект конфликта не всегда просто. Нередко он скрыт за «официальными» суждениям, требованиями и претензиями. Для того чтобы определить объект конфликта, необходимо найти источник (причину) конфликта. 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. Поэтому некоторые авторы считают, что объект конфликта должен быть неделим. неделимость объекта является одним из необходимых (хотя и недостаточных) условий существования конфликтных ситуаций «...если некий объект спора делим и способ деления признается справедливым всеми участниками, то и спора не должно возникать, т.е. не должно возникать конфликтной ситуации» [31]. Однако мы считаем, что объект конфликта может быть как неделимым, так и делимым. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Такое понимание проблемы, по нашему мнению, открывает более широкий спектр вариантов разрешения конфликта, т.е. для конструктивного разрешения конфликта необходимо изменять не только его объективные составляющие, но и субъективные. Важно уметь выделить объект конфликта, чтобы конструктивно его разрешить. Потеря объекта конфликта, ошибочное выделение ложного объекта существенно затрудняют процесс решения проблемы.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоречия двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых

имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения личностно значимой проблемы.

Возникновению конфликтной ситуации способствует более или менее длительный период скрытой, взаимной или односторонней неудовлетворённости. Возникновение неудовлетворённости обычно обусловлено теми или иными объективными причинами, способствовавшими столкновению интересов социальных субъектов. Конфликтная ситуация – это трудная для человека ситуация социального взаимодействия. Как отмечает Н.В.Гришина, человек не просто реагирует на ситуацию, но «определяет» её, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, и тем самым он создаёт, «конструирует» конфликтную ситуацию [32]. Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Исходя из этого можно выделить четыре случая:

- Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознаётся, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.
- Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).
- Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).
- Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

Степень искажения конфликтной ситуации – не постоянная величина. Это могут быть незначительные отклонения, например, в кратковременных конфликтах. Однако в трудных ситуациях взаимодействия искажения в восприятии ситуации способны достигать значительных масштабов.

Инцидент – это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обострённого встречного интереса. Инцидент обычно возникает после резкого обострения противоречия и провоцирует столкновение участников. Инцидент обнажает позиции сторон и делает явным деление на «своих» и «чужих», друзей и врагов, союзников и противников. После инцидента становится ясным «кто есть кто», ибо маски уже сброшены. Однако реальные силы оппонентов еще до конца не известны и неясно, как далеко в противоборстве может пойти тот или иной участник конфликта. И эта неопределенность истинных сил и ресурсов (материальных, физических, финансовых, психических, информационных и т.д.) противника является весьма важным фактором сдерживания развития конфликта на его начальной стадии. Вместе с тем эта неопределенность способствует и дальнейшему развитию конфликта. Поскольку ясно, что если бы обе стороны имели четкое представление о потенциале противника, его ресурсах, то многие конфликты были бы прекращены с самого начала. Более слабая сторона не стала бы во многих случаях усугублять бесполезное противоборство, а сильная сторона, не долго думая, подавила бы противника своей мощью. В обоих случаях инцидент был бы достаточно быстро исчерпан.

Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше, как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, принося новые стимулы для дальнейших действий.

1.2 Классификация социальных конфликтов

Классификация – научный метод, заключающийся в разъединении всего множества изучаемых объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака.

Наличие многих общих и частных классификаций конфликта говорит о том, что их может быть столько, сколько различных сторон выявляет в нём психология. К признакам, на основе которых предлагаются различные типологии, относятся: объект конфликта; особенности сторон; длительность; функции; формы проявления; тип отношений; последствия и т.д.

Н. Смелзер выделяет три вида конфликтов, связанных с развитием культуры: анемию (термин введен Э. Дюркгеймом), нарушение единства культуры в связи с отсутствием ясно сформулированных социальных норм ; культурное запаздывание (термин введен У. Огборном), когда перемены в материальной жизни общества опережают трансформацию нематериальной культуры; чуждое влияние (термин введен Б.К.Малиновским), когда множество противоположных элементов культуры тормозит процесс национальной интеграции в обществе. В основание выделения Н. Смелзер положил основу жизнедеятельности – культуру [33]. В.М. Бородкин и Н.М.Коряк классифицируют конфликты по характеру их возникновения, в основании которых положены две пары противоположных параметров, определяющих специфику конфликтов: субъективная целесообразность; объективная нецелесообразность; субъективная нецелесообразность; объективная целесообразность [34]. Здравомыслов А.Г. анализируя конфликты на макроуровне, выделяет две группы конфликтов: между новыми и старыми порядками; конфликты по поводу способа становления и реального содержания новых отношений [35]. Ядов В.А. предлагает классифицировать конфликты: по интересам; по напряженности; по охвату; по времени; по ресурсам [36]. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. отмечают различия конфликтов по уровню субъектов: глобальные, межгосударственные, региональные, групповые, семейные, межличностные [37]. Американский

конфликтолог Р.Даль классифицирует социальные конфликты в обществе по количеству сторон, участвующих в конфликте, и их последствиям. В коллективной монографии под руководством В.Н.Кудрявцева прослеживается тенденция к тому, что в основание классификации конфликтов положены элементы не сводимые к какой-либо единой, существенной характеристике. Поэтому в этой монографии виды конфликтов бывают одиночные и групповые (сложность субъектов), экономические и политические (сферы жизнедеятельности), конфликты взглядов (мировоззренческие), насильственные и ненасильственные (формы) и т.п. Запрудский Ю. предлагает классификацию конфликтов по многим основаниям:

- по причинам конфликтов: порожденные объективными и субъективными причинами;
- по наличию противоречий, лежащих в основе конфликта: антагонистические и неантагонистические;
- по времени действия конфликта: продолжительные и кратковременные;
- по наличию последствий для общества: успешные и безуспешные [38].

Анализ литературы показывает, что в настоящий момент отсутствует единый подход к типологии и классификации конфликтов. Помимо общих классификаций конфликтов может быть дано большое количество частных типологий. Они охватывают не всё объектное поле конфликтологии, а только его часть, связанную с одним из видов или типов конфликтов.

Важной характеристикой конфликта является острота противодействия участвующих в нём сторон т. е. интенсивность конфликта. По этому основанию можно выделить конфликты низкой, средней и высокой интенсивности. Конфликт низкой интенсивности протекает в форме спора между оппонентами. Конфликт наивысшей интенсивности завершается физическим уничтожением одной из сторон.

В зависимости от сфер жизнедеятельности человека, в которой происходят конфликты, их можно классифицировать на семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические и др.

Существенной количественной характеристикой конфликтов, часто приводящей к качественным различиям, выступает их длительность:

- быстротекущие конфликты – отличаются большой эмоциональной окрашенностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. Иногда такого рода конфликты заканчиваются тяжелыми и трагическими исходами. В основе таких конфликтов чаще всего лежат особенности характера, психического здоровья личности;

- острые длительные конфликты – возникают в тех случаях, когда противоречия достаточно устойчивые, глубокие, труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки. Разрешать такие конфликты непросто;

- слабовыраженные вялотекущие конфликты – характерны для противоречий, носящих не очень острый характер, либо для столкновений, в которых активна только одна из сторон; вторая стремится обнаружить четко свою позицию или избегает, по мере возможности, открытой конфронтации. Разрешение такого рода конфликтов сложно, многое зависит от инициатора конфликта.

- слабовыраженные быстропротекающие конфликты – наиболее благоприятная форма столкновения противоречий, однако легко спрогнозировать конфликт можно только в том случае, если он был единственный. Если после этого появляются подобные конфликты внешне протекающие мягко, то прогноз может быть неблагоприятным.

Конфликты можно классифицировать в зависимости от степени разработанности нормативных способов их разрешения. Существуют конфликты, для разрешения которых не разработано никаких нормативных механизмов. Можно выделить полностью институционализированные конфликты. Например, дуэль. Между этими крайними плюсами существует много видов конфликтов, нормативное урегулирование которых осуществляется частично.

Межличностные конфликты в зависимости от характера отношений подчиненности между оппонентами можно классифицировать на конфликты «по вертикали», «по горизонтали» и «по диагонали» - когда оппоненты находятся в отношениях косвенной подчинённости.

По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие типы: недовольство, разногласие, размолвка, раздор, перебранка, стычка, ссора, скандал, вражда, война.

По степени вовлеченности людей в конфликт могут быть выделены следующие типы:

Внутриличностный – острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения. Эти конфликты по своей природе и содержанию являются во многом психологическими и вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Как и всякий другой конфликт, он может носить и деструктивный и конструктивный характер, т.е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности [39]. В общей форме внутриличностный конфликт можно сформулировать как проблему между наличным состоянием субъекта и его желаемым состоянием, между действительностью и возможностью, актуальным и потенциальным. По своему содержанию и форме сам внутриличностный конфликт не является однотипным. В его основании могут лежать самые разнообразные внутриличностные причины, например:

- противоречие потребностей;
- противоречие между внутренней потребностью и социальной нормой;
- противоречие между различными ролями индивида;
- трудность выбора между различными вариантами поведения [40].

Межличностный конфликт возникает между двумя (или больше) отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу

потребностей, мотивов, целей, ценностей и установок различных людей. Причины, которые привели к возникновению межличностного конфликта, также могут быть самыми разными: объективными, т.е. не зависящими от воли и сознания людей, и субъективными, зависящими от человека; материальными и идеальными, временными и постоянными [41].

Между личностью и группой конфликт зачастую возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям. Этот тип конфликта имеет много общего с межличностным, но он более многоплановый. Группа включает в себя целую систему отношений, она определенным образом организована, в ней, как правило, имеются формальный и/или неформальный лидер, координационная и субординационная структуры и т. д. Поэтому потенциальная возможность конфликта здесь возрастает. К внутриличностным и межличностным причинам конфликта добавляются еще и причины, обусловленные групповой организацией.

Межгрупповые конфликты. В этом случае может происходить столкновение стереотипов поведения, норм, целей и ценностей различных групп, обусловлены наличием реальной конкуренции, а также возникновением социальной конкуренции. Межгрупповые конфликты сопровождаются:

- проявлениями «деиндивидуализации», т.е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение. Деиндивидуализация облегчает проявление агрессивности к другим группам;

- проявлениями социального, межгруппового сравнения, в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей отрицательную оценку. Социальное сравнение может инициировать конфликты, а также поддерживать, «оправдывать себя» в конфликте, ведь

чтобы победить, надо оценивать себя как «положительную группу, которая правильно поступает» и отрицательно оценивать чужую группу. Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от информации с чужой стороны о чужой группе («железный занавес»); тогда легче сохранять конфликт между своей и чужой группой. Для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге;

- проявлениями групповой атрибуции, т. е. склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события». Объяснение причин событий резко различается для своей и чужой группы: 1) так положительному поведению своей группы и негативному поведению чужой группы приписываются внутренние причины 2) негативное поведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами, внешними обстоятельствами. Даже раскол внутри своей группы склонны объяснять действиями «чужой группы», которые «вредят нам, строят заговоры против нас». Действительно, образ врага создает дополнительные социально-психологические и идеологические факторы для сплоченности группы. В этом случае их члены осознают, что они борются не только (и даже не столько) за свои собственные интересы, а за высшую цель, являющуюся стержнем объединения группы. При наличии образа врага предмет противостояния приобретает, таким образом, внеличный, объективный характер. А это, по замечанию Зиммеля, способствует тому, что борьба «приобретает более острый характер» [42].

В соответствии с классификацией Л. Коулера, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными)[43]. Социальные конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, ожидаемой выгоды участников, а также направленные на предполагаемую причину фрустрации, могут быть названы реалистическими конфликтами. Так как они являются средством достижения определенных результатов, то они могут быть заменены

альтернативными типами взаимодействия с соперничающей стороной, если такие альтернативы кажутся более подходящими для достижения цели[44].

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата. Нереалистический конфликт, напротив, обусловлен не наличием полярных целей у антагонистов, но необходимостью разрядки напряжения для одного из них или для обоих противников. В этом случае конфликт не ориентирован на достижение каких-то результатов. Поскольку нереалистический конфликт содержит цель в самом себе, поскольку он допускает только снятие напряжения, постольку выбранный противник может быть замещен другим «подходящим» объектом [45]. Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций. Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу.

Можно классифицировать конфликты по принципу границ: пространственных, временных, внутрисистемных. Пространственные границы конфликта определяются местоположением его участников (улица, дом, работа, регион и т. д.). Временные параметры конфликта связаны с его продолжительностью, включая начало и конец. Начало конфликта связано, по меньшей мере, с тремя условиями:

- первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, демаршей, заявлений и т. д.;
- второй участник сознает, что эти действия направлены против него;
- второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался. Из этого следует, что конфликт начинается в случае противоборства сторон. Он возникает лишь тогда, когда стороны начнут активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Поэтому конфликт всегда начинается как двустороннее (или многостороннее) поведение и ему, как правило, предшествуют иницирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве зачинщика конфликта.

Внутрисистемные параметры конфликта определяют то, что он всегда происходит в определенной системе: семье, группе сослуживцев, трудовом коллективе, государстве, международном сообществе стран. Выявление внутрисистемных границ конфликта связано с определением конфликтующих сторон, выступающими его главными участниками, а также выделением других лиц или организаций, прямо в конфликте не замешанных, но являющимися элементами системы. В таком случае границы конфликта в системе будут зависеть от того, какое число участников в него вовлечено.

Конфликты классифицируют в зависимости от функции которую они выполняют. Системно-функциональный анализ конфликтов показывает, что они оказывают определённое влияние на участников и социальную среду. Это влияние многозначно и может быть рассмотрено как функциональность конфликта. Конфликт функционален в том смысле, что социальные и психологические процессы его развития воздействуют как на психику, поведение, деятельность оппонентов, так и на окружающих. В повседневной жизни людей сложилось однозначное отношение к конфликтам как негативным явлениям. Возникновение конфликта в цехе или отделе, в семье или в кругу друзей рассматривается как симптом неблагополучия, и силы

заинтересованных сторон направляются на его преодоление. Наличие противоположных точек зрения на роль конфликтов в жизни личности и групп различного уровня наблюдается на протяжении всего времени изучения конфликтов специалистами. Те, кто признает конфликт нежелательным явлением, считают его разрушителем нормально функционирующей социальной системы. Другая научная традиция рассматривает конфликт как необходимый компонент социальных отношений. «Конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т.е. воплощённые во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет. Поэтому можно утверждать, что предназначение и позитивная функция конфликта в том и состоит, чтобы через него представлялась возможность разрешать противоречия нашей жизни» [46]. Начиная с работ М.Фоллет конца 40-х гг. – возникает устойчивая тенденция пересмотреть традиционное содержание этого понятия таким образом, чтобы оно в равной мере было приложимо и к позитивным, и к негативным жизненным явлениям, и тем самым лишить его заведомо отрицательного и вообще оценочного измерения. В негативных событиях стали усматриваться аспекты, которые могут быть оценены положительно. В своей развёрнутой форме эти явления стали пониматься как такие, которые могут играть и отрицательную, и положительную роль в организации жизни; всё их множество может быть разделено на конфликты конструктивные и деструктивные, в зависимости от некоторых условий и обстоятельств их проявления. Исходя из вышесказанного, основные функции конфликта могут быть объединены в блок конструктивных и блок деструктивных функций.

Среди конструктивных функций конфликта по отношению к основным участникам можно выделить следующие:

- Конфликт устраняет полностью или частично противоречие, возникающее в силу несовершенства организации деятельности: он высвечивает узкие места, факты недостаточной порядочности.

- Конфликт дает возможность более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей участвующих в нем. Конфликт тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации.

- Конфликт позволяет ослабить психическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое эмоциональными бурными реакциями, помимо возможных негативных последствий, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций.

- Конфликт является источником развития личности, межличностных отношений. Конфликт, при конструктивном разрешении, позволяет человеку расширить способы взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций.

- Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности.

- При отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих.

- Межличностные конфликты, будучи отражением противоречий процесса социализации, служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими и могут быть определены как конфликты становления, самоутверждения, социализации.

- Внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; продуктивность творческой деятельности выше у конфликтных личностей;

- Межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы; к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

Помимо конструктивных функций конфликт, как правило, имеет и деструктивные последствия:

- Большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.

- Неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием, а значит - травмированием оппонентов.

- Конфликт как трудная ситуация всегда сопровождается стрессом. При частых и эмоционально напряженных конфликтах резко возрастает вероятность сердечно-сосудистых заболеваний, а также хронических нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта.

- Конфликт - это деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала. Появляющаяся неприязнь к другой стороне, враждебность, ненависть нарушают сложившиеся до конфликта взаимные связи. Иногда в результате конфликта взаимоотношения участников вообще прекращаются.

- Конфликт формирует негативный образ другого – «образ врага», который, в свою очередь, способствует формированию негативной установки по отношению к оппоненту.

- Конфликты могут негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов.

- Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем. Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт в других аналогичных ситуациях социального взаимодействия.

- Конфликты зачастую отрицательно влияют на развитие личности.

- Эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается).

Поскольку основные функции конфликта могут быть объединены в блок конструктивных и блок деструктивных функций, оценивая их, необходимо иметь в виду следующие обстоятельства. Неоднозначность оценок и противоречивость говорит об отсутствии чётких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов. Наличие таких критериев позволило бы получить наряду с оценками существующего характера отношений людей в коллективе и прогноз их возможного развития. Грань между конструктивными и деструктивными функциями, казалось бы, достаточно чётко просматриваемая в теории, заметно теряет свою однозначность, когда дело доходит до оценки последствий конкретного конфликта. Трудно дать обобщённую оценку положительной и отрицательной ролей конфликта. Подавляющее большинство конкретных конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции. Конструктивность и деструктивность конкретного конфликта зависят от многих факторов, основными среди которых являются особенности процесса разрешения конфликта и прежде всего его результаты. Если конфликт разрешается цивилизованными способами, а в результате разрешения побеждает правая сторона или, ещё лучше, - в выигрыше остаются обе стороны, то такой конфликт будет конструктивным. В противоположном случае конфликт деструктивен. Степень конструктивности и деструктивности конкретного конфликта может меняться на различных стадиях его развития: на одном этапе развития, в одних конкретных обстоятельствах на деструктивную и позитивную – на другом этапе, в другой конкретной ситуации. Необходимо учитывать, для кого из участников конфликта он конструктивен, а для кого – деструктивен. Если целью одной из сторон может быть устранение противоречия, то целью другой стороны может быть сохранение статус-кво, уклонение от конфликта либо

разрешение противоречия без противоборства. В конфликте могут быть заинтересованы не сами оппоненты, а иные силы, провоцирующие конфликт. Поэтому функции конфликта с позиций разных участников могут оцениваться по-разному.

В литературе предлагаются многочисленные варианты классификации конфликтов, по разнообразным основаниям, однако отсутствует единый подход к типологии и классификации конфликтов. Также можно зафиксировать, что у исследователей сформировалось представление о невозможности единого подхода к классификации конфликтов. Объяснить такое положение можно объективными трудностями решения самой проблемы.

1.3 Динамика социальных конфликтов

Как любое социальное явление конфликт может быть рассмотрен как процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается. Речь идет о динамике конфликта (рисунок 1). Под динамикой конфликта понимается ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий. В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы [47]:

1. Латентный период (предконфликт) включает этапы:

- а) возникновение объективной проблемной ситуации; б) осознание данной ситуации субъектами взаимодействия; в) попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;
- г) возникновение предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации. Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией [48]. Сущностью такой ситуации является возникновение противоречия между субъектами (их

целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.). Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то ситуацию называют проблемной.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, противоречивой, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае, на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют свои позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Характеризуется накоплением и обострением противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося резкого расхождения интересов, ценностей и установок субъектов конфликтного взаимодействия.

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает: а) инцидент; б) эскалацию конфликта; в) сбалансированное противодействие; г) завершение конфликта.

Инцидент начинается с какого-то внешнего события, которое приводит в движение конфликтующие стороны, представляет первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом

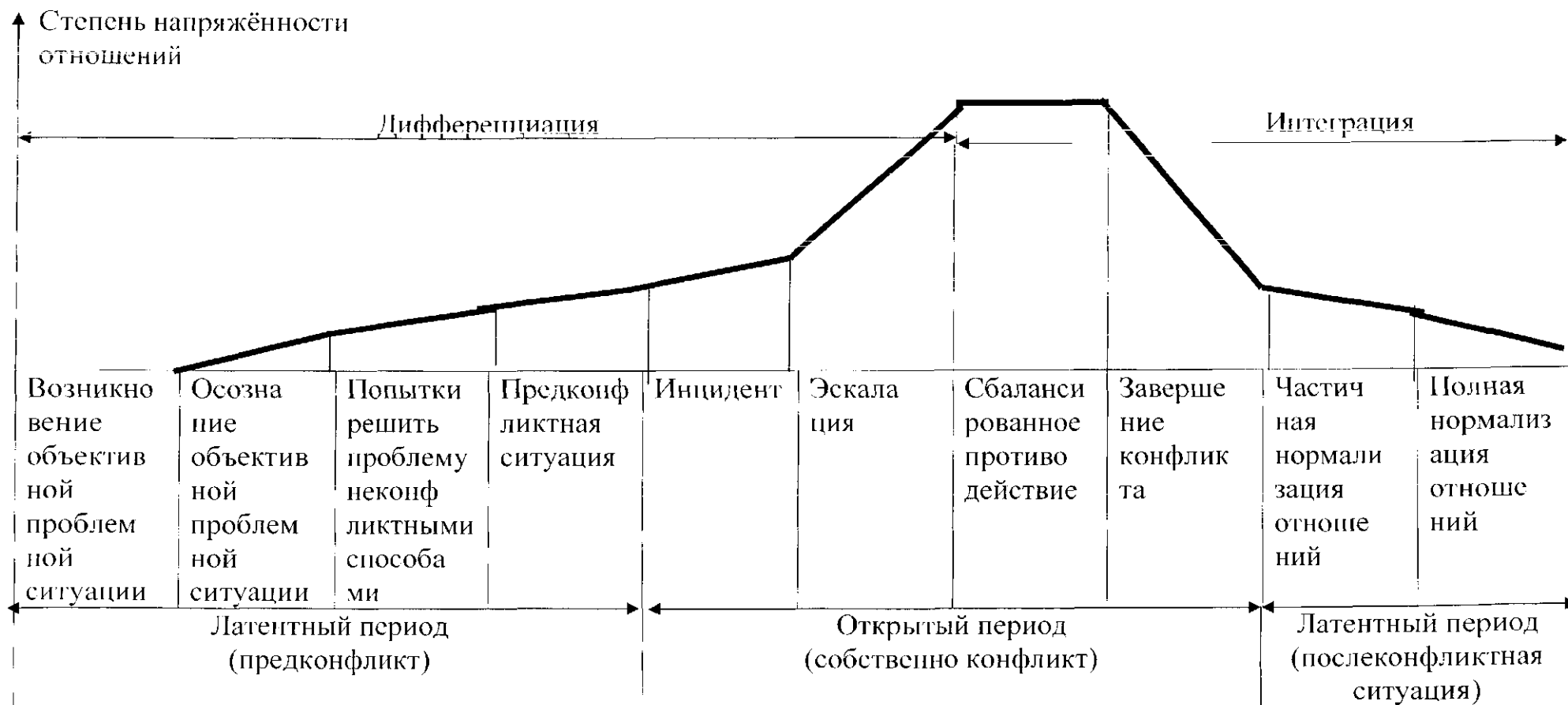


Рисунок 1- Основные периоды и этапы динамики конфликта

конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше, как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Такой процесс получил название «эскалация конфликта».

Часто в конфликте происходит быстрое обострение борьбы, что свидетельствует об эскалации конфликта. Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов. Признаками эскалации являются: сужение когнитивной сферы, возникновение образа врага, рост эмоционального напряжения, переход к личным выпадам, рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация, применение насилия, потеря первоначального объекта разногласия, расширение границ конфликта[49].

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать. Однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта - разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

II. Послеконфликтный период включает два этапа: а) частичная нормализация отношений недавних оппонентов; б) полная нормализация их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия [50].

Рассмотренные периоды и этапы могут иметь различную длительность: быть спрессованы до нескольких мгновений или могут длиться десятилетия. Некоторые этапы могут отсутствовать (например, после инцидента одна из сторон уступает и конфликт завершается). Существуют отличия в длительности конфликтов в зависимости от того, какие стороны в нем участвуют. В экстремальных условиях конфликты развиваются в заметно “ускоренном” темпе. Итоги конфликта зависят от его длительности. В длительных конфликтах уменьшается деловая и увеличивается эмоционально-личностная основа конфликта. Разделение конфликта на периоды и этапы позволяет рассматривать его как явление со сложной динамикой. Отдельные стратегии и тактики имеют различный смысл на разных отрезках времени протекания конфликта. Для описания стратегий и тактик конфликтного взаимодействия на практике часто применяют двухмерную модель К.У. Томаса и Р.Х. Килменна, которая была разработана ими в 1972г. За основу здесь берется степень ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и интересы партнера.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

- стратегия «партнерство» характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов.

- стратегия «напористость» характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники – противники, цель – победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения: приспособление, компромисс, сотрудничество, избегание, соперничество. Стил поведения в конкретном конфликте, определяется той мерой, в которой удовлетворяются собственные интересы, действуя при

этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

При высокой напористости и низком партнерстве – используется тактика «Соперничество» («противоборство», «конкуренция») – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, а не для отдельной личности, микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствия времени на уговоры оппонента. В остальных случаях соперничество носит, как правило, деструктивный характер.

При средних значениях напористости и партнерства – используется тактика «Компромисс» – стремление 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. Способность к компромиссу высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность «половинчатыми решениями». Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству – тактика «Приспособление» («уступка») – стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с

требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при «тактическом проигрыше» гарантирован «стратегический выигрыш».

При низкой напористости и низком значении партнерства – тактика «Избегание» («уход», «уклонение»), является попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. 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 (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При высоких значениях напористости и партнерства – тактика «Сотрудничество» – поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально-психологические особенности участников конфликта, нужно применять различные

межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным. Тактика сотрудничества приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

Для выбора оптимальной стратегии и тактики при конфликтном взаимодействии, необходимо знать причины возникновения социальных конфликтов. Анализ социологических и социально-психологических исследований позволяет выделить следующие основные причины конфликтов:

- социально-экономические - конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий;

- социально-демографические - различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом. Различия в этических ценностях людей также могут стать причиной конфликта [51]. Это происходит, когда нравственные нормы поведения одних вступают в противоречие с нормами других. Несовместимость моральных принципов встречается в различных сферах жизнедеятельности людей и разного рода конфликтах.

- социально-психологические — к ним относятся те причины конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы. Одной из них являются возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Значительная часть информации содержится на уровне бессознательного и словами не выражается. Часть информации теряется из-за ограниченности словарного запаса говорящего. Из-за недостатка времени не высказывается многое из того, что могло быть сказано. Часть информации утаивается говорящим, так как ему сообщать ее невыгодно. Из того, что сказано, многое не усваивается собеседником в силу невнимательности или трудностей быстрого

понимания. Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы отличающиеся, а иногда противоположные тому, что сказал собеседник. Человек в принципе не может в процессе общения передать без искажений всю информацию, которая содержится в его психике и касается проблемы, обсуждаемой с партнером. Неправильное понимание людьми друг друга может быть основной причиной конфликтов, либо усложняет разрешение социальных противоречий, возникших по иным причинам. Одной из типичных социально-психологических причин межличностных конфликтов является непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон. Но с различных сторон одна и та же проблема может выглядеть совершенно по-разному. Анализ конфликтов показал, что, оценивая других людей, человек за основу оценки чаще берет то, что им не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормой, целью деятельности и другими людьми, выполнившими аналогичную работу отлично. Сам же человек обычно оценивает свои результаты, сравнивая их с началом деятельности и результатами других людей, выполнявших аналогичную работу хуже. В итоге одна и та же работа в зависимости от способов оценки может быть оценена не только по-разному, но даже противоположно, что и приводит к конфликтам. Существует еще ряд социально-психологических причин межличностных и межгрупповых конфликтов.

К ним относятся: внутригрупповой фаворитизм, т.е. стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы; присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами; ограниченные способности человека к децентрации, т.е. изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей; свойственно

человеку желание получать от окружающих больше, чем отдавать им; стремление к власти.

- личностные причины конфликтов - связаны с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека при его взаимодействии с другими людьми и окружающей средой. Некоторые конфликты происходят в силу того, что рамки допустимого поведения со стороны партнёра у человека заужены в результате его эгоистической ориентации, склонности к лидерству и т.п. Рамки допустимого поведения бывают различными по отношению к различным партнёрам. То, что позволяет одному, могут не позволить другому. Наконец, эти рамки зависят от актуального психического состояния человека. Если он раздражён, то он может посчитать недопустимой обычную шутку в свой адрес. На содержание поведения влияют устойчивые и ситуативные факторы. В конкретной ситуации человек должен понимать или чувствовать, какое поведение с его стороны партнёр может посчитать недопустимым и учитывать это в ходе взаимодействия.

Высокий уровень агрессивности может стать причиной частых конфликтов. Агрессия - это индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Типичной личностной причиной конфликтов выступает плохо развитая у человека способность к эмпатии, т.е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему. Наличие антипатии как устойчивого отрицательного эмоционального отношения индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности, также может стать причиной возникновения и развития конфликтной ситуации [52].

Завышенный или заниженный уровень притязаний так же способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Уровень

притязаний характеризует, во-первых, уровень трудности, достижение которого является общей целью будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, формирующейся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый уровень самооценки личности. Человек нередко переживает внутриличностные конфликты, связанные с завышенными желаниями и недостаточными возможностями для их удовлетворения. Неадекватно завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих и часто приводит к конфликтным ситуациям[53]. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т.д. Одной из часто встречающихся личностных причин конфликтов являются акцентуации характера. Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями. Акцентуированные личности испытывают дополнительные трудности во взаимодействиях с другими. А отдельные чрезмерно выраженные черты характера прямо носят конфликтную направленность [54].

Психологическая несовместимость — ещё одна важная причина возникновения межличностной напряжённости и конфликтов между людьми. Выделяют четыре уровня психологической несовместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный. О психофизиологической несовместимости людей говорят в том случае, когда им не нравятся запахи, рост, вес, телосложение, жесты, другие невербальные проявления партнёра по общению. На этом же уровне фиксируется психосексуальная несовместимость мужчины и женщины. Индивидуально-психологическая несовместимость проявляется в неудачном сочетании темпераментов и характеров взаимодействующих людей. При социально-психологической несовместимости обычно фиксируется противоречие в жизненных ценностях

и идеалах, мотивах, целях деятельности (в долгосрочной перспективе). Социальная несовместимость может проявляться в несовпадении убеждений, мировоззрений, идеологических установок, религиозных предпочтений. Часто социальная несовместимость проявляется в больших различиях в образовании, социальной принадлежности и т.п.

Напряжённые межличностные отношения, сложившиеся между людьми в ходе предшествующего взаимодействия, могут выступать психологической причиной конфликтов. Исследования психологов показывают, что конфликты в организациях чаще возникают между работниками, отношения которых характеризуются напряжённостью, взаимными негативными установками, предвзятостью и т.п. Возникает порочный круг: чем хуже отношения, тем чаще конфликты, а чем чаще конфликты, тем хуже отношения.

ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОМУ РАЗДЕЛУ

В качестве вывода можно отметить следующее: без знания классификации, структуры, динамики, функций и причин конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное регулирование. К структурным компонентам конфликта относят объект и предмет конфликта, личности оппонентов, ситуацию в стране, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы, цели оппонентов и конфликтное взаимодействие (приёмы и способы воздействия друг на друга, т.е. стратегию и тактику противодействия).

Проведённый анализ литературы показал многочисленные варианты классификации конфликтов, по разнообразным основаниям. Однако отсутствует единый подход к типологии и классификации конфликтов. У нас сформировалось представление о невозможности единого подхода к классификации конфликтов. Объяснить такое положение можно объективными трудностями решения самой проблемы.

Сколько-нибудь эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда имеются достаточно глубокое понимание истинных причин возникновения конфликта, представление о закономерностях его развития и завершения.

Основными объективными факторами возникновения конфликтов выступают: естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности; слабая разработанность и использование нормативных процедур разрешения социальных противоречий; недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ; сам образ жизни, связанный с масштабными, быстрыми переменами; традиционные стереотипы конфликтного разрешения социальных противоречий.

К типичным социально-психологическим причинам конфликтов относятся: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации; разбалансированное ролевое взаимодействие людей; выбор разных способов оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же сложных событий; внутригрупповой фаворитизм; соревнование и конкуренция; ограниченная способность к децентрации.

Основными личностными причинами конфликтов выступают: повышенный уровень конфликтности личности как интегрального ее свойства, отражающего частоту вступления человека в межличностные конфликты; плохое развитие эмпатии; неадекватный уровень притязаний; акцентуации характера и психологическая несовместимость.

Влияние конфликта на его участников и социальное окружение имеет двойственный, противоречивый характер. Это связано с отсутствием чётких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов, трудностями оценки результатов конфликта. Кроме того, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития. Также

необходимо учитывать, для кого из участников он конструктивен, а для кого – деструктивен. Негативное воздействие конфликта на оппонентов заключается в том, что он: значительно ухудшает настроение; разрушает межличностные отношения, вызывает болезни; может ухудшать качество индивидуальной деятельности; способствует закреплению социальной пассивности личности. Деструктивное воздействие конфликта на социальное окружение проявляется в нарушении системы отношений, ухудшении социально-психологического климата, качества совместной деятельности, снижении сплочённости группы. Среди конструктивных функций конфликта можно выделить: устранение противоречия в отношениях; более глубокое познание участниками конфликта друг друга; ослабление психической напряжённости; способствование развитию личности; улучшение качества деятельности; повышение авторитета участника в случае его победы. Положительное влияние конфликта на социальное окружение заключается в том, что он: активизирует социальную жизнь, высвечивает нерешённые проблемы, актуализирует гуманистические ценности, может способствовать сплочению группы.

По нашему мнению для того чтобы правильно оценивать конфликтогенность принимаемых решений, предупреждать возникновение и деструктивное развитие конфликтов, каждый человек должен обладать необходимыми знаниями о конфликте как явлении, постоянно сопровождающем человеческую жизнь.

РАЗДЕЛ 2. ДИАГНОСТИКА И КОРРЕКЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

2.1 Методы диагностики социальных конфликтов в студенческой среде

Многовековая история науки показывает, что сам процесс изучения любого явления имеет свою логику и состоит из нескольких этапов. Знание этапов изучения конфликтов, соблюдение требований логики научного исследования позволяет повысить результативность работы.

1. Составление программы, является начальным этапом, который представляет собой изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез изучения конфликта с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез. Она играет очень важную роль в достижении целей исследования [55]. Составление программы включает в себя проработку следующих вопросов: обоснование и формулировка проблемы анализа. Необходимо выбирать для изучения реальные проблемы, имеющие наибольшее значение для познания и регулирования конфликтов. В процессе формулировки проблемы необходимо избегать постановки мнимых и второстепенных проблем. Проблема не должна быть слишком широкой. Если не удастся сразу придать формулировке проблемы достаточную четкость, то это может быть сделано по мере разработки других частей программы. Изучать несколько проблем в рамках одного исследования обычно нецелесообразно. Следующий этап это определение объекта исследования. Объектом изучения обычно выступают отдельные люди и группы различного уровня, которые в наиболее полном виде выражают изучаемую проблему. Далее следует определение цели изучения. Конечной целью изучения является познание конфликтов и выработка практических рекомендаций по их конструктивному регулированию. Следующим этапом является выдвижение рабочих гипотез. «Гипотеза - это система умозаключений, посредством которой делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот

вывод нельзя считать абсолютно достоверным» [56]. Предварительное выдвижение гипотез может предопределить внутреннюю логику процесса изучения. Грамотно сформулированные гипотезы подсказывают правильный выбор объекта анализа, повышают его оперативность, определяют в общих чертах методики, которые целесообразно использовать. Исследование, проводимое без достаточно проработанных гипотез, обычно малоэффективно. Их формулируют однозначно, избегая расплывчатых понятий. Определение задач исследования конфликтов включает ответы на вопросы: каковы пути и средства решения проблемы? каковы цели, достигаемые на промежуточных этапах анализа?

Составление плана изучения необходимо для эффективной работы на следующих после составления программы этапах. Уже в начале изучения важно представлять весь его ход, хотя бы в общих чертах. В процессе предварительного планирования можно выявить проблемы, которые легко решить в начале исследования, но трудно или невозможно в ходе него.

Набросок основных процедур сбора и обработки первичных данных призван решить практически те же задачи, что и предварительное планирование. Отличие в том, что здесь предварительно планируется порядок сбора и анализа первичной конфликтологической информации. Это важно для определения выборки и разработки методики конкретного исследования.

2. Определение конкретного объекта изучения (выборки). Невозможно изучить все множество конфликтов, которое является носителем интересующего конфликтного взаимодействия. Все множество конфликтов, которое является объектом изучения и теоретически должно быть изучено, образует генеральную совокупность. Выборка - часть генеральной совокупности, которая реально изучается. Важным свойством выборки является ее репрезентативность - способность воспроизводить характеристики генеральной совокупности. Выборка должна моделировать

свойства генеральной совокупности возможно более полно и учитывать те ее характеристики, которые существенны для решения поставленных задач.

3. Разработка методики анализа социальных конфликтов. Методика представляет собой систему методов и процедур, используемых в процессе изучения конфликтов. Она должна соответствовать целям и задачам изучения, обеспечивать получение достаточно полной и достоверной информации. Приступая к разработке методики исследования, необходимо базироваться на умении применять на практике методы психологии конфликта. Анализ литературы показывает, что используются практически все методы психологии, однако наиболее часто – лабораторные эксперименты, ретроспективные и бланковые методики и тесты.

С целью изучения внутриличностных конфликтов могут применяться: индивидуальная беседа; методика Т.Лири; шкала депрессии; методика Г.Келлера; опросник К.Томаса; методика по определению уровня внутриличностной конфликтности.

На сегодняшний день в психологии пока не разработан опросник или тест, специально предназначенный для определения межличностной конфликтности человека. Поэтому целесообразно использовать ряд апробированных тестов, которые фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности.

С этой целью могут быть применены следующие тесты и личностные опросники: опросник Басса-Дарки; диагностика МЛЮ; опросник Айзенка; 16-факторный опросник Кеттелла; шкала реактивной и личностной тревожности; методика Q-сортировка; опросник К.Томаса и другие.

Межличностные конфликты в группе обычно изучаются с помощью следующих методов и методик: наблюдение; социометрия; модульная методика диагностики межличностных конфликтов; эксперимент; ретроспективный анализ конфликтов (ситуационный метод); изучение документов; различные типы опросов; проективные методики.

4. Пробное изучение конфликтов на небольшой выборке, оценка достоверности получаемой информации, доработка программы и методики. Практика показывает, что трудно сразу разработать такую методику, которая позволила бы решить все задачи изучения. Невозможно сразу предусмотреть все организационные проблемы, особенности поведения изучаемых людей в ходе исследования, понимание адресованных к ним вопросов; побочные факторы, которые могут оказать значительное влияние на результаты, и способы их нейтрализации; точно определить силы, средства и время, необходимые для изучения; выявить трудности в обработке данных и другие проблемы. На эти вопросы можно получить ответ только в практике самого изучения.

5. Сбор первичной конфликтологической информации, сопровождается контролем достоверности и надежности получаемых данных. На этом этапе важно как можно более полно реализовать программу изучить все то, что планировалось, не допустить искажения собираемых данных.

6. Качественная и количественная обработка собранных данных проводится в соответствии с выдвинутыми гипотезами, а также может выходить за их рамки. Здесь основным методом является содержательный теоретический конфликтологический анализ. Значительно расширяет его возможности грамотное использование математических методов, компьютерной техники.

7. Анализ и объяснение полученных результатов заключается в систематизации обработанных данных, построении на этой основе описательной и объяснительной моделей исследуемого конфликта. Объясняя результаты, важно избежать негативного влияния установок, сформировавшихся до исследования. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо не отбрасывать их, а менять гипотезы и повторно проверять факты.

8. Обоснование и формулировка выводов, практических рекомендаций завершают исследование. Для повышения эффективности работы психолога

на этом этапе необходимо использовать не только информацию, полученную в ходе исследования, но и, опираясь на свой опыт, учитывать знания, имеющиеся по данной проблеме.

Своевременная диагностика межличностных конфликтов имеет важное значение как для их профилактики, так и для конструктивного разрешения. Чтобы предупредить деструктивные конфликты между студентами, необходимо знать характер взаимоотношений в коллективе, иметь информацию о студентах имеющих трудности в общении с сокурсниками и преподавателями, помогать им в налаживании отношений. Без знания общего характера взаимоотношений между студентами трудно говорить об эффективной системной работе по предупреждению конфликтов. Чем более достоверной, разносторонней и оперативной информацией владеет психолог, тем более эффективна работа по профилактике конфликтов. Для выявления различных аспектов конфликтности в студенческой среде целесообразно использовать следующие методы исследования.

Наблюдение как междисциплинарный метод применяется для сбора информации путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия изучаемого объекта на основе регистрации избранных единиц (показателей, признаков), характеризующих особенности изучаемого явления. Предметом наблюдения выступают вербальные и невербальные акты поведения отдельных студентов или группы. Объективное наблюдение направленно не на внешние действия сами по себе, а на их психологическое содержание. Здесь внешняя сторона деятельности и поведения – лишь исходный материал наблюдения, который должен получить свою психологическую интерпретацию и быть осмыслен. Наблюдение обладает рядом достоинств. В ходе наблюдения конфликт воспринимается непосредственно. Это может быть обеспечено участием в конфликте (наблюдатель выступает одним из оппонентов) и восприятие конфликта со стороны (свидетель, второстепенный участник, медиатор). Наблюдение позволяет оценить действие многих факторов в конфликте, их весомость и

эффективность воздействия. При наблюдении обеспечивается естественность условий, в которых протекает конфликт. Конфликт наблюдается в динамике. Однако наблюдение конфликта имеет и минусы: частный характер наблюдаемой конфликтной ситуации; взаимное влияние наблюдателя и конфликта. Наблюдатель становится в той или иной степени участником конфликта и его психика подвергается изменениям (искажённое восприятие, негативные эмоции, поиск справедливой позиции, перцептивная готовность на подтверждение своей гипотезы, трудности интерпретации вследствие каузально-атрибутивных искажений).

Анкетирование, тестирование, опросники применяются при исследовании различных видов конфликта. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» позволяет определить как в каждом отдельном случае, так и общий уровень конфликтности коллектива. Тест «Степень конфликтности» предложенный Ладановым И.Д. указывает на склонность к конфликтности или на склонность избегать конфликтные ситуации [57]. Тест «Конфликтная личность», предложенный Н.А. Литвинцевой позволяет оценить степень конфликтности или тактичности [58]. Опросник Айзенка «Самооценка психических состояний личности» позволяет выявить такие особенности, как личностная тревожность, фрустрация, агрессия и ригидность. Характеристики, которые исследуются в опроснике, имеют следующие определения:

- личностная тревожность – склонность индивида к переживанию тревоги, характеризующиеся низким порогом возникновения реакции тревоги;
- фрустрация -- психическое состояния, возникающие вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей в достижении цели;
- агрессия – повышенная психологическая активность, стремление к лидерству путем применения силы по отношению к другим людям;
- ригидность – затрудненность в изменении намеченной субъектом деятельности в условиях, объективно требующих её перестройки.

Опросник включает описание различных психических состояний, наличие которых у себя испытуемый должен подтвердить или опровергнуть.

Опросник Басса–Дарки предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности, предложен в 1957г. [59]. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен, проявляющийся в различных формах агрессивных и враждебных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражительности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности. Физическая агрессия - использование физической силы против другого лица. Косвенная агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная. Раздражение - готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость). Негативизм - оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов. Обида - зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия. Подозрительность - в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред. Вербальная агрессия - выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы). Чувство вины - выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести. Вопросник состоит из 75 утверждений, на который испытуемый отвечает «да» или «нет». При составлении вопросника авторы пользовались следующими принципами:

1. Вопрос может относиться только к одной форме агрессии.
2. Вопросы сформулированы таким образом, чтобы в наибольшей степени ослабить влияние общественного одобрения ответа на вопрос.

Опросник дает возможность определить индивидуальные индексы агрессивности и враждебности. Выделяет низкий, средний и высокий уровни. В ряде исследований (В. Згуро, А. Шипилов) показано, что конфликтные

люди имеют высокий индекс агрессивности [60]. Индивиды с высоким уровнем конфликтности имеют выраженную установку и опыт применения насильственных средств для достижения своих целей. Из конфликтных столкновений они чаще всего пытаются выходить с помощью физической или вербальной агрессии.

Метод социометрических измерений Дж. Морено [61]. Данный метод весьма оперативен, с его помощью может быть достаточно быстро выявлена зачастую скрытая от непосредственного наблюдения система межличностных отношений в коллективе, для обнаружения которой путем наблюдения потребовалось бы длительное время. В конфликтологии применяется для выявления напряженных, конфликтных взаимоотношений в малой группе. Основывается на определении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям. Разработаны различные модификации социометрии. Признавая достоинства социометрии, как оперативного метода анализа социально-эмоциональных связей индивида с членами группы, А.В. Петровский предложил дополнительно выявлять особенности межличностных отношений в группе [62].

Модульная методика А.Я. Анцупова для диагностики межличностных конфликтов разработана на основе идей социометрии, однако более эффективна при изучении конфликтных явлений. Кроме того она компенсирует в некоторой степени такую слабую сторону социометрической методики, как недостаточная анонимность [63]. Модульная методика включает два базовых модуля («Мое отношение к», «Отношение ко мне») и несколько дополнительных измерительных шкал. Два базовых модуля позволяют оценить отношение к каждому члену группы и его представление об отношении каждого к нему самому. Методика позволяет выявить абсолютное и относительное число конфликтных и полуконфликтных диад. Методика позволяет рассчитать ряд индексов, в частности, индекс конфликтности группы и индексы конфликтности каждого ее члена.

Методика «Q – сортировка» предложена Х. Заленом и Д. Штоком позволяющая проанализировать шесть тенденций поведения человека в группе: зависимость, независимость, общительность, необщительность, принятие борьбы и уклонение от борьбы [64]. Тенденция к зависимости определена как внутреннее стремление индивида к принятию групповых стандартов и ценностей: социальных и морально-этических. Тенденция к «борьбе» - активное стремление личности участвовать в групповой жизни, добиваться более высокого статуса в системе межличностных взаимоотношений; в противоположность этой тенденции избегание «борьбы» показывает стремление уйти от взаимодействия, сохранить нейтралитет в групповых спорах и конфликтах, склонность к компромиссным решениям. Каждая из этих тенденций имеет, на наш взгляд, внутреннюю и внешнюю характеристику, т.е. зависимость, общительность и «борьба» могут быть истинными, внутренне присущими личности, а могут быть внешними, своеобразной «маской», скрывающей истинное лицо человека. Его число положительных ответов в каждой сопряжённой паре (зависимость-независимость, общительность-необщительность, принятие «борьбы» - избегание «борьбы») приближается к 20, то мы говорим о истинном преобладании той или иной устойчивой тенденции, присущей индивиду, и проявляющейся не только в определённой группе, но и за её пределами. О конфликтности личности свидетельствует высокий показатель тенденции к борьбе, который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в системе межличностных отношений[65].

Методика «Стиль конфликтного поведения». С помощью адаптированной Н.В. Гришиной методики американского социального психолога К.Н. Томаса определяются типические способы реагирования на конфликтные ситуации. Эти способы поведения он обозначил следующим образом: избегание или уход от конфликта; соперничество или силовой метод; приспособление или метод односторонних уступок; компромисс или

взаимные уступки; сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения [66]. В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Оптимальным поведением в конфликтных ситуациях считается такое, когда применяются все стратегии и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов (минимальное числовое значение – 0, максимальное – 12 баллов). Преобладание одной из стратегий свидетельствует о том, что человек ориентируется преимущественно на эту линию поведения в конфликте. Выбор стратегии определяется личностными и социальными факторами. Ориентация на ту или иную стратегию зависит от преобладающего отношения к окружающим, уровня агрессивности. На выбор стратегии поведения в конфликте влияют возраст человека, тип деятельности, склонность к нормативному или асоциальному поведению.

Перспективы изучения конфликтов связаны с выбором в качестве единицы их анализа - конфликтной ситуации. Системно-ситуационный метод исследования конфликтов разработан и апробирован в 1987-1992 гг. Метод обладает многими достоинствами. Два самых ценных из них связаны со следующим. Во-первых, метод свободен от наиболее существенного недостатка большинства применяемых сегодня в отечественной конфликтологии методик. Он связан с тем, что обычно изучаются не реальные конфликты, а мнения людей, экспертов об абстрактных конфликтах. Во-вторых, даже если исследователю удаётся «добраться» до конкретного конфликта, последний, как правило, изучается не целостно, а фрагментарно в своих содержательных, пространственных и временных характеристиках. Принцип поиска скрытого содержания конфликтов ориентирует конфликтолога на то, чтобы при анализе конфликтов он не ограничивался изучением только доступной, лежащей на поверхности

информации. Важно всегда искать и находить скрытые, глубинные причины конфликтов, видеть их зерно, прогнозировать отсроченные, часто не очевидные тенденции и последствия развития конфликтного противодействия. Поиск скрытого содержания конфликтов означает:

- Необходимость выявления неосознаваемых мотивов поведения людей в ходе возникновения, развития и завершения конфликтов;
- Важно обнаруживать осознаваемые, но скрываемые, маскируемые, часто основные цели, которые люди преследуют в конфликтах;
- Необходимо находить не только скрытые элементы в действиях людей, но и глубинные механизмы развития конфликтов в целом, постоянно продвигаться в бесконечном процессе углубления и расширения знаний о конфликтах.

Конфликтные ситуации могут анализироваться ретроспективно и непосредственно. Ретроспективный анализ может проводиться путём изучения документов, характеризующих конфликт; опроса участников и свидетелей конфликта. Непосредственный ситуационный анализ конфликта осуществляется исследователем во время реального развития событий.

Для проведения ситуационного анализа разрабатывается специальный бланк, в котором отражаются основные характеристики конфликта, интересующие конфликтолога. При этом конфликтная ситуация должна по возможности описываться системно. Например, бланк ситуационного анализа, с помощью которого было изучено более 3000 межличностных конфликтов, включает следующие блоки вопросов: характеристика даты начала конфликта, места, особенностей деятельности коллектива, в которых произошёл конфликт, источника информации о конфликте; отношения оппонентов до конфликта; описание сути конфликта; особенности личности первого оппонента; особенности действий первого оппонента; особенности личности второго оппонента; особенности действий второго оппонента; влияние конфликта на оппонентов и коллектив; вмешательство третьей стороны в конфликт; причины конфликта; характер и результаты разрешения

конфликта. Бланк включает 60 вопросов, ответы на которые характеризуют более 80 параметров конфликта. Использование системно-ситуационного метода при изучении конфликтов разных уровней позволяет выявить такие закономерности развития этих конфликтов, которые другими методами установить затруднительно. Этим методом можно и нужно успешно пользоваться во всех отраслях конфликтологии.

Анализ продуктов деятельности – метод психодиагностики, позволяющий на основе изучения продуктов деятельности сделать выводы о психологических особенностях её субъекта или субъектов. Анализ продуктов деятельности исходит из общей предпосылки о связи внутренних психологических процессов и внешних норм поведения и деятельности [67]. В рамках данного метода можно использовать сочинения студентов на тему «Моя группа». Анализ сочинений студентов позволяет: получить информацию о реальных социально-психологических явлениях имевших место в прошлом в группе, изучить через содержание сообщений социально-психологические аспекты воздействия автора на адресатов как представителей социальных микрогрупп, проанализировать особенностей групповой коммуникации.

Используя синонимический ряд понятия «конфликт» (ссора, спор, драка, столкновение, разногласие, напряжённые отношения, недопонимание, стычка, перебранка, скандал и др.) можно изучать студенческие конфликты методом контент-анализа. Контент-анализ – метод систематизированной фиксации и квантификации единиц содержания в исследуемом материале.

В следствии выделения определенных элементов (фактов, единиц анализа) и подсчёта их частоты становится возможным статистическая обработка полученных данных, а по соотношению этих частот делаются психологические выводы. Стандартными единицами при анализе текста в контент-анализе являются: слово, суждение или законченная мысль, тема, персонаж, автор [68].

Эксперимент - это метод исследования, предполагающий создание некоторых искусственных (экспериментальных) условий и направленный на выявление причинно-следственных зависимостей, существующих между изучаемыми переменными. Специфика эксперимента заключается в том, что в нём целенаправленно и продуктивно создаётся ситуация, в которой изучаемое свойство выделяется и оценивается лучше всего. Основная задача эксперимента заключается в том, чтобы сделать доступным для объективного внешнего восприятия существенные особенности внутреннего психического процесса. Первые упоминания об экспериментальном изучении межличностных конфликтов в отечественной психологии относятся к середине 60-х годов [69]. Экспериментально исследовать внутригрупповые конфликты эффективно в ходе совместной деятельности. С помощью моделей конфликтных ситуаций возможно изучение процесса разрешения конфликтов. Предметом исследования выступает эмоциональная и поведенческая сферы взаимоотношений людей в конфликтной ситуации. Для «провоцирования» группы к конфликту используется: предъявление группе неразрешимых задач с предварительным обучением на разрешимых задачах; предъявление группе сложных задач с предварительным обучением на лёгких задачах.

С целью изучения когнитивного конфликта и условий перерастания его в межличностный можно проводить исследование с помощью проективной методики ТАТ (Модификация теста Розенцвейга) [70]. Тест предназначен для оценки степени развитости у человека черты личности «агрессивность», понимаемая как не вызванная объективными обстоятельствами и необходимостью тенденция враждебно реагировать на большинство высказываний, действий и поступков окружающих людей. В данном тесте испытуемые получают 24 различных рисунка. На этих рисунках представлены люди в различных эмоциогенных, близких к стрессовым и вызывающим фрустрацию ситуациях. Общим для всех рисунков, используемых в тесте, является то, что один человек проявляет в отношении

другого такие действия, которые этим, вторым человеком могут быть поняты по-разному: как агрессивные или случайные. К числу агрессивных, относятся такие реакции, в которых действия другого лица рассматриваются как преднамеренно враждебные и сама ответная реакция на них является враждебной (агрессивной). В этом случае ответ испытуемого должен содержать в себе явное осуждение, оскорбление или угрозу в адрес другого лица. К неагрессивным относятся реакции, суть которых состоит в стремлении разрядить, смягчить обстановку, в желании испытуемого принять вину на себя за случившееся, не придать ему значение или просто объективно, без эмоций разобраться в сложившейся ситуации и принять спокойное, взвешенное решение. Никакой неприязни или враждебности в данном случае в ответах испытуемого не должно содержаться. В заключении подсчитывается соотношение агрессивных и неагрессивных реакций по их числу. Если количество агрессивных реакций явно доминирует над числом неагрессивных (агрессивных 14 и больше, а неагрессивных 10 и меньше), то делается вывод о том, что у данного испытуемого явно выражен мотив агрессивности. Если, напротив, неагрессивных реакций оказывается намного больше, чем агрессивных (неагрессивных 14 и больше, а агрессивных 10 и меньше), то делается вывод о том, что данный испытуемый неагрессивен.

Методика «Незаконченные предложения», позволяет направленно выяснить отношение испытуемого к окружающему и некоторые личностные установки. Данная методика является проективной, т.е. основанной на феномене проекции. Методический приём проективного метода заключается в предъявлении испытуемому недостаточно структурированного, неопределённого, незавершённого стимула. Это порождает процессы фантазии, воображения, в которых раскрываются те или иные характеристики личности. При этом происходит проекция (приписывание, перенос) психических свойств испытуемого на материал задания. Специфика проективного метода состоит в его направленности на выявление прежде всего субъективно-конфликтных отношений и их представленности в

индивидуальном сознании в виде «личностных смыслов» или «значимых переживаний».

2.2 Методы коррекции социальных конфликтов в студенческой среде

Психокоррекция – это активное воздействие на психику человека, имеющее целью ослабить те или иные негативные отклонения от нормы в развитии и функционировании психики или другие поведенческие, эмоциональные, когнитивные и иные проявления, создающие человеку психологические проблемы. К сегодняшнему дню отработаны разнообразные формы психологической коррекции межличностных отношений. Выделено два возможных направления разрешения конфликта: 1) трансформация объективных факторов, породивших конфликт; 2) преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон. Однако эффективность применения этих методов может быть разной. Их использование может привести или к полному, или же лишь к частичному разрешению конфликта. Частичное разрешение конфликта достигается, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Так, конфликт разрешается не полностью, лишь на поведенческом уровне, когда, например, применяются административные санкции к обеим сторонам конфликта, а объективная причина конфликта не устраняется. Полное разрешение конфликта достигается лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации — и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Наиболее сложной задачей психокоррекции конфликтов является преобразование субъективного образа, идеальной картины конфликтной ситуации у конфликтующих сторон. Специалистами (А. Егидес, Р. Макушенко, Р.Нудсон, Д. Прюитт и др.) проведено много исследований по изучению возможностей индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтного

поведения. Наиболее эффективными методами психокоррекции конфликтного поведения являются следующие: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения.

Под социально-психологическим тренингом (далее – СПТ) понимают область практической психологии, ориентированную на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Исследования, проведённые в последнее время социальными психологами (Е. Барановым, А. Гончаровым, В. Девятко, Ю.Емельяновым, А. Лесовиком, И. Ламановым, Л. Петровской, В.Федотовым), показывают, что социально-психологический тренинг эффективен для коррекции поведения личности в конфликте [71]. Применение СПТ предполагает учёт ряда принципов:

- «доверительного общения», заключающегося в создании обстановки доверия, чувства общности во время СПТ;
- «здесь и теперь», который состоит в анализе ситуаций общения, возникающий в процессе совместной работы участников;
- «персонификации высказываний», требующей от участников открытого высказывания своего мнения, снятия защитных реакций, готовности принять ответственность за свою позицию;
- «активности», реализующейся в вовлечённости всех участников в работу, дискуссию, упражнения, игры и т.д.;
- «акцентирования языка чувств», предлагающего свободное выражение своих чувств, возникающих в общении, и открытую передачу их тому, кто эти чувства вызвал;
- «конфиденциальности», которая требует сохранения участниками в тайне информации, полученной от других участников.

Среди непосредственных целей, которые призван достигать социально-психологический тренинг, отмечают следующие:

- развитие способности к самопознанию, связываемое с получением сведений относительно того, как другие воспринимают поведение каждого члена группы СПТ;

- увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, поведению других, связанное прежде всего с восприятием более полного ряда коммуникативных стимулов, получаемых от других;

- развитие способности вести себя с окружающими в манере сотрудничества, а не в понятиях авторитарности и иерархии;

- развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений, умений успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, разрешать конфликты.

Содержание программы СПТ составляется с учетом трудностей в межличностном общении студентов и направлено на коррекцию социальных установок и ценностных ориентаций как отдельных участников, так и группы в целом в сторону развития навыков социально приемлемых способов самоутверждения и умений эффективного управления собственным эмоциональным состоянием. При всем многообразии существующих классификаций активных методов, последние можно свести к двум большим блокам – групповые дискуссии и игровые методы. Групповая дискуссия представляет собой коллективное обсуждение студентами какой-либо проблемы с конечной целью прийти к определенному общему мнению по ней. В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок и информации по обсуждаемой проблеме. Ее психологическая ценность состоит в том, что благодаря принципу обратной связи каждый участник тренинга получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, сколь велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же конфликтных ситуаций. Групповая дискуссия стимулирует альтернативные мысли студентов и снимает страх их несоответствия принятой норме или образцу; раскрывает резервы индивидуальности и особенности личности в мышлении

и мироосознании; развивает гибкость мышления и стремление к самостоятельному анализу жизненных явлений, способствующих актуализации адаптационных функций личности; преодолевает одномерность представлений о жизни и человеке, стимулировании процесса личностного осмысления нравственных устоев в жизнедеятельности; создаёт оптимальные условия для развития коммуникативных функций личности. Групповая дискуссия выполняет в ходе тренинга ряд важных функций, являясь универсальным психологическим инструментом для формирования адекватного образа проблемы, его коррекции и в конечном счете изменения социальных установок, ценностных ориентаций и стереотипов общения.

Среди игровых методов СПТ наибольшее распространение получил метод деловой игры и метод ролевой игры. Данные методы являются наиболее эффективными и предпочитаемыми в тренинговой группе студентов. В деловой игре основное внимание уделяется отработке взаимодействия участников игры в ситуациях конфликта, моделирующих определенный фрагмент учебной деятельности. И гораздо меньше внимания анализу межличностных отношений, причин и мотивов поступков участников конфликтной ситуации. По мнению Ю. Емельянова основной акцент здесь делается на инструментальный аспект обучения [72]. В ролевой игре предметом освоения «в лицах» выступают закономерности межличностного общения, стратегии поведения в конфликтных ситуациях и психологические механизмы, влияющие на выбор участниками СПТ конкретного способа разрешения конфликта. По сути, ролевая игра – это та же групповая дискуссия, но «в лицах», где каждому участнику предлагается исполнить роль в соответствии с его собственными представлениями о характере и манере поведения персонажа, а также ситуации, которую предлагается разыграть по ролям. При этом остальные участники тренинга выступают в качестве зрителей-экспертов, которым предстоит обсудить, кто был достоверней, чья линия поведения была более адекватной, кто был убедительней. После разыгрывания сюжета проводится обсуждение

увиденного т.е., реализованного в игровой форме способа разрешения конфликта. Цель этого обсуждения – сделать понятными каждому студенту взаимоотношения героев ролевой игры, мотивы их поведения, установки и нормы, которым они следуют, особенности их характеров. То есть в ходе обсуждения анализируются точность и адекватность восприятия участниками игры ситуации конфликтного взаимодействия, уместность и адекватность избранных ими способов его разрешения, чем создаются предпосылки для соответствующей их коррекции.

Структурно программу тренинга можно разделить на три части: первая часть – вводная (установочно-ориентировочная), вторая часть – формирующая (развивающая), третья – итоговая (проективная). В методическом плане тренинг в рамках данной программы строится как синтез теоретического и эмпирического, основанного на опыте обучения самих студентов. Наиболее оптимальным можно считать такое соотношение между этими частями социально-психологического тренинга, при котором 25% общего времени занятия отводится на теоретическую часть, а 75% – на практическую.

Примерная структура типичного занятия социально-психологического тренинга конструктивного конфликтного взаимодействия такова:

- саморелаксация;
- рефлексия предыдущего занятия;
- психотехнические упражнения, направленные на активизацию обучаемых;
- групповая дискуссия (беседа с показом, демонстрацией);
- психотехническое упражнение (подготовительное к ролевой игре);
- ролевая (деловая) игра с обсуждением;
- психотехнические упражнения;
- «горячий стул» (проводится на занятиях только итоговой части тренинга);
- психическая саморегуляция;

- домашнее задание.

Процесс проведения тренинговых занятий представляет собой особым образом организованное взаимодействие объединенных в группу студентов, которое направляется и контролируется ведущим СПТ. Суть усилий руководителя тренинга состоит в том, чтобы его участники посредством анализа своей внешней деятельности (организованного взаимодействия) исследовали бы свою внутреннюю деятельность, которая и определила ее характер и содержание. Вместе с тем решение этой задачи невозможно без интенсификации процесса общения в группе и изменения ее качественного состояния – придания группе свойств коллективного субъекта познавательной деятельности. С точки зрения времени протекания тренинга, группа СПТ проходит в своем развитии определенные этапы, которые характеризуются конкретными качественными переменными психологического содержания. Наблюдаемая фазовость в развитии тренинговых групп, соответствующая изменениям качественных психологических характеристик группы, является своеобразным индикатором, сигнализирующим руководителю о необходимости смены стратегии, тактики, психотехнических приемов, адекватных наличному этапу группового развития. Каждой фазе развития группы СПТ соответствуют конкретные методы и психотехнические приемы.

1. «Установочная» («целевая») фаза начинается с первого общения ведущего с членами группы по поводу предстоящего цикла занятий по программе СПТ. В ходе первой встречи сообщаются цели и задачи, стоящие перед участниками, вырабатываются правила группового поведения, обсуждаются процедурные и методические аспекты, задается позитивная мотивация к данной форме работы, разъясняется связь решаемых в ходе тренинга задач с повседневной деятельностью студентов. Ведущим методом на этой фазе СПТ, как правило, является беседа с примерами. После завершения беседы и ответов на вопросы на обсуждение участников выносятся правила поведения в ходе занятий. Итогом такого обсуждения

должно стать принятие группой определенного «кодекса поведения участника тренинга». Собственно «установочная» фаза на этом заканчивается, хотя отделить ее от следующей за ней фазы «ориентации» можно, конечно, лишь условно.

2. Фаза «ориентации» предполагает участников тренинга в ситуациях общения и в содержании предложенной формы совместной деятельности. На поведенческом уровне это ориентирование проявляется в выжидательности участников тренинга, боязни брать на себя инициативу, в попытках предложить свое продолжение занятий, которое быстро сменяется проверкой реакции на свою активность со стороны других членов группы. Фактически участникам тренинга предлагается отказаться от стереотипов и поэкспериментировать с новыми формами поведения. Решиться на это очень трудно. Поэтому, начиная с 1-го занятия предметом особой заботы является развитие в группе атмосферы максимального психологического доверия. В целях усиления доверия друг к другу с участниками тренинга проводятся психотехнические упражнения. Другая важная сторона фазы «ориентации» – стремление участников СПТ разобраться в том, каким образом содержание их деятельности в группе тренинга связано с их повседневной деятельностью общения. Необходимо предложить приемы и методы, с помощью которых можно было бы сориентировать членов тренинговой группы в этой проблеме. В этих целях, как правило, применяется групповая дискуссия, которая становится стержнем фазы «ориентации».

3. На фазе «конфронтации» тренинга наряду с дискуссией проводятся ролевые (деловые) игры, направленные на формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Кроме того, следует продолжать наращивать усилия по развитию климата максимального психологического доверия. Очень часто на этой стадии осуществляется «снятие масок». То есть на фоне возросшей доверительности в общении участники тренинга контактируют друг с другом по поводу лично значимых проблем, высказывают свои подлинные мысли и описывают

реальные чувства. Эта фаза приводит к возникновению более высокого уровня доверительности в общении, к участникам тренинга возвращается ощущение стабильности. Во многом это связано с началом структурирования группы.

4. На фазе «структурирования и интеграции» тренинга группа уже сложилась в некую общность со своей структурой взаимоотношений, симпатиями и антипатиями, эмоциональными и интеллектуальными связями. Появились некоторые общие для группы характеристики, разделяемые и осознаваемые всеми ее членами. Это выработанные в ходе занятий собственные нормы отношений и групповые ценности, например найденные и зафиксированные совместными усилиями принципы общения и взаимодействия, рассматриваемые как продукт, «произведенный» группой. Совокупность присущих группе характеристик, переживаемых большинством участников как своеобразное «мы-чувство», в свою очередь оказывает еще большее интегрирующее и сплачивающее воздействие на участников СПТ. Добившись такого качественного состояния группы, появляется возможность гораздо больше внимания уделить собственно содержательной стороне учебно-познавательной деятельности. Именно поэтому ролевые игры становятся на данном этапе ведущим методом проведения занятий СПТ, оттесняя на второй план групповые дискуссии. Источником материала для составления сценария таких игр может служить заранее подготовленный «Банк психологических ситуаций». Из психотехнических упражнений наиболее активно применяются такие, которые направлены как на дальнейшее сплочение группы, так и на повышение межличностной сензитивности ее членов. В завершение должно произойти еще одно изменение качественного состояния группы – переход к безоценочному восприятию. Связано это с общим «потеплением» отношений в группе, обретением уверенности в своих силах и с развитием умений более точно проникать в суть изучаемых процессов и явлений.

5. Фаза «референтных отношений» – заключительная стадия СПТ, играющая особую роль в рассматриваемой программе тренинга. Чем выше будут показатели референтности, тем меньше разногласий будет среди членов данного коллектива, а следовательно, ниже окажется и уровень конфликтности в нем. Изменение посредством СПТ социальных установок и ценностных ориентаций в референтных группах неминуемо приводит к изменению индивидуальных характеристик членов этих групп. На рассматриваемой стадии возникают относительно новые психологические параметры группы тренинга. Прежде всего появляются новые оттенки в стиле общения и поведения учащихся: высокая степень предусмотрительности и внимания друг к другу. Ощущается высокий уровень взаимопонимания и четко выраженная установка на компромисс и сотрудничество. Другим важным качеством группы становится высокая проницаемость участников тренинга для конструктивной критики. Еще одной существенной характеристикой группы является принятие всеми ее членами в качестве цели тренинга совместной учебно-познавательной деятельности, которая направлена в конечном итоге на повышение компетентности в общении и развитие у студентов навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов. Появление у группы тренинга таких психологических переменных позволяет сместить центр усилий руководителя СПТ из области развития групповых процессов в область постановки задач, адекватных целям обучения, и комментирования решений.

Подбирая дидактический материал для фазы «референтных» отношений, необходимо реконструировать возможный ход решения, прогнозирует ошибки и удачи. Во время занятий шаг за шагом участники СПТ, анализируя развитие конфликтной или иной трудной ситуации взаимодействия, вычленяют в ней различные явления из области психологии общения. При этом необходимо помнить об индивидуальных темпах созревания групповых процессов и необходимости корректировки программы, исходя из реального процесса групповой динамики.

На каждой из фаз СПТ технология проведения тренинга включает в себя решение следующих задач:

- интенсификацию процесса общения и межличностного взаимодействия в группе;
- интеграцию группы, превращение ее в коллективного субъекта познавательной деятельности;
- управление познавательной деятельностью группы, развитие знаний, навыков и умений конструктивного конфликтного взаимодействия;
- коррекцию деструктивных социальных установок и ценностных ориентаций членов группы в сторону выбора ими конструктивных способов разрешения межличностных конфликтов;
- подготовку группы к переносу полученных знаний, навыков и умений в повседневную жизнь.

Таким образом в тренинге его участники имеют возможность апробировать добытые ими знания в конфликтных ситуациях, моделирующих реальную жизнь, т.е. научиться пользоваться этими знаниями, вырабатывать умения.

Помимо социально-психологического тренинга в целях коррекции конфликтного поведения используется индивидуальное психологическое консультирование (Г. Абрамова, О. Алёшина, Р. Мэй, Н. Обозов, К. Роджерс, В. Столин). Психологическое консультирование рассматривается как способ оказания психологической помощи, направленной на изменение мировосприятия и поведения личности. С помощью психологического консультирования обеспечиваются позитивные изменения в конфликтном поведении студентов, обратившихся за помощью. В процессе консультирования решаются две основные задачи: помочь студенту сориентироваться в собственных проблемах, найти направление, в котором следует искать выход из конфликтной ситуации; актуализировать психические силы и способности студента, способствующие нахождению новых возможностей решения проблемы [73].

Одним из методов психокоррекции конфликтного поведения является посредническая деятельность. Деятельность по оказанию помощи в разрешении реальных конфликтов способствует выбору оптимальных способов взаимодействия с оппонентом [74]. Индивидуальные беседы, подготовка к совместной встрече с оппонентом, совместная работа в триаде («Я» - «он» - «психолог») помогают студенту осознать нерациональность своего поведения, способствуют конструктивному разрешению межличностных противоречий. Решаясь на вмешательство в конфликт, педагог или психолог оказывается как бы «над» конфликтующими и склонен рассматривать их почти как фигуры в шахматной партии. Эта позиция принципиально ошибочна: «третий» при столкновении двоих, в свою очередь, вступает в сложные межличностные отношения с обоими и, будучи сам личностью со своим специфическим характером, не может претендовать на полную объективность. Для эффективного психологического вмешательства в напряжённые межличностные отношения необходима уверенность в двух вещах: в способности трезво анализировать свои собственные конфликты; в способности быть умелым и опытным собеседником – в некотором роде «мастером» общения. Обретение такого мастерства требует работы над собой.

Наиболее эффективным методом обретения навыка расслабления, несомненно, является аутогенная тренировка (АТ). АТ предполагает освоение студентом приёмов мышечной релаксации, самовнушения, развития концентрации внимания и силы представлений, умений контролировать своё поведение. С помощью АТ возможно управление своим психическим состоянием, снижение ситуативной тревожности и агрессивности. Исследования Моисеева Д.Л. подтверждают психокоррекционные возможности АТ в формировании конструктивного поведения в конфликтах [75].

Для коррекции конфликтного поведения может быть использован метод самоанализа конфликтного поведения. Он применяется в конфликте

или после его завершения. При самоанализе конфликта важно соблюдение определённых принципов: объективности, нейтральности, беспристрастности, равенности критериев, отсутствия «двойного стандарта». Самоанализ, подкреплённый самонаблюдением, самоконтролем и самообладанием, позволяет совершенствовать стиль взаимодействия с окружающими.

В основу моделирования конфликта - «конфликт-метода», положена закономерность этапов развития «естественного» разворачивания и эскалации конфликтной ситуации. «Конфликт – метод» - это путь познания и способ построения рациональной деятельности, а также освоения конфликтной действительности, с целью выявления противоречий и минимизации деструктивных элементов в конфликте, перевода конфликта в социально-позитивное русло. «Конфликт-метод» позволяет: выявить основные противоречия между конфликтующими сторонами; провести диагностику ситуации на микроуровне; дать необходимые средства и методы работы с этим материалом самим участникам конфликта; развивать рефлексивное мышление; минимизировать разрушительные последствия; вырабатывать стрессоустойчивые качества в конфликте; способствовать формированию конфликтологической компетенции. Конфликтующий человек рефлектирует любое воздействие, поэтому экспериментирование с конфликтом крайне затруднено и связано: с трудностями определения действительных последствий воздействия на развитие конфликта и на поведенческие реакции конфликтующих субъектов; со сложностью определения взаимозависимости отдельных мероприятий, воздействующих на конфликт; с неэффективностью проведения многих мероприятий с целью влияния на конфликт.

Одной из главных задач в коррекции конфликтов является познание механизмов развития конфликта и взятие под контроль конфликтующих сторон тех процессов, связей и отношений, которые зависят непосредственно от них самих. Только тогда можно ставить вопрос о возможности управления

конфликтом на микроуровне. Одним из главных требований является то, что от человека требуется предельное напряжение интеллектуальных, эмоционально-психологических и физических сил на грани возможного. Позитивное развитие конфликтной ситуации возможно через развитие конфликтующего человека (или конфликтующих сторон). А так как взрослый человек может развиваться только за пределами уже достигнутого, то для выявления границ достигнутого, «конфликт-метод» является идеальным методом и соответствует такой задаче. В технологии должно быть предусмотрено использование конфликтогенных факторов, содержащих в себе информацию, приводящую к неудовлетворенности людей и к появлению и обострению противоречий между ними. Провоцирующим моментом является применение конфликтогена. Конфликтогеном может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие разность чувств, отношения, оценок конфликтующих субъектов. Конфликтоген может быть основанием конфликта, более того, один конфликтоген может породить несколько оснований конфликта, по которым может развиваться несколько конфликтов. Реальный конфликт, в своем проявлении часто «не поддается» никакой логике. Однако для его рационализации необходимо построение некоторой целерациональной схемы, которая опиралась бы на фактический материал реальности и закономерность процессов, с учетом точек зрения, интересов и ценностей конфликтующих сторон. В этом плане «конфликт – метод» может быть использован как профилактическое мероприятие в целях диагностики ситуаций на микроуровне одновременно с задачей выработки новых норм взаимодействия и формирования ответственности самих конфликтующих людей за ту ситуацию, которую они создают. Если конфликт, как рискованная ситуация, способствует формированию рефлексивного мышления, открывающего новые конструктивные возможности в познании реального конфликта, то «конфликт – метод», позволяющий выявить реальные противоречия и актуализировать их потенциальную позитивность, должен занять достойное место в

профилактике конфликтов [76]. Среди различных средств коррекции конфликтов не следует забывать и еще об одном: о свойственном людям чувстве юмора. Наличие этого чувства — одно из свидетельств духовного здоровья человека, его оптимистического взгляда на мир и людей. Юмор иногда определяют как «примиряющую улыбку», способность человека соединять, примирять, казалось бы, несоединимое и непримиримое: добро и зло, возвышенное и мелкое, серьезное и смешное. Будучи действенным инструментом благоприятной совместной жизни людей, юмор способствует разрядке возникшего напряжения в человеческих взаимоотношениях, является хорошим средством для того, чтобы «выпустить пар», вызвать позитивные чувства. Зигмунд Фрейд учил, что юмор сглаживает противоречия, предупреждает недовольство. Бернард Шоу говорил, что иногда надо рассмешить людей, чтобы отвлечь их от желания вас повесить. Конечно, нельзя надеяться полностью разрешить конфликт только «примиряющей улыбкой», но ослабить его остроту с помощью удачной шутки вполне возможно. Пользуясь шуткой, нельзя допускать превращения всего дела в шутку. Однако и пренебрегать этим средством не следует, поскольку в таком сложном и ответственном деле, как предотвращение и разрешение конфликта, не может быть мелочей.

ВЫВОДЫ ПО ВТОРОМУ РАЗДЕЛУ

Каждый из рассмотренных этапов программы конфликтологического исследования по-своему важен для достижения конечной цели. Анализ конфликта состоит в следующем: получение информации о конфликте; сбор данных о нём; анализ полученной информации; проверка её достоверности; оценка конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация — это трудная для студента ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит сама неподготовленность студента к эффективным действиям в подобных ситуациях, т.е. низкий уровень социально-психологической компетентности. Он может не знать о том, что существует несколько

способов и десятки приёмов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Он может иметь представление об этих приёмах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике. Кроме того, он может не обладать достаточной психологической устойчивостью к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Поэтому важнейшим направлением профилактики разрешения социальных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка студентов к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Для современной психологии характерно то, что она, стремясь сделать конфликтное общение более человечным, идёт не только путём разъяснений и апелляций к чувству добра, но пытается помочь людям методами практического тренинга, аутогенной тренировки. Психология стала широко использовать теорию игр, моделирования конфликтных ситуаций в целях внесения рационального момента, точного расчёта в поведение конфликтующих сторон, разработки определенного плана конфликтных действий, «стратегий конфликта» и т.п. При этом смыслом всех этих стратегий являются улаживание конфликтов, трансформация ситуации конфликта в ситуацию гармонии. За счёт разнообразных ситуаций общения, воспроизводимых в группе, её участник начинает лучше понимать ошибки, которые он до сих пор делал в конфликтах с людьми. Он постигает также природу этих ошибок и конкретные недостатки собственного характера. Он приобретает более глубокие знания о себе и других, а главное, благодаря посещению групповых занятий, оттачивает более зрелые и человеческие навыки общения.

РАЗДЕЛ 3. ОПЫТНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ПО РАЗРЕШЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ

3.1 Диагностическое исследование степени конфликтности в студенческой среде

Начальным этапом изучения конфликтов стало составление программы. Составление программы включало в себя проработку следующих вопросов: формулировку проблемы; определение объекта исследования; определение цели; выдвижение рабочей гипотезы; определение задач исследования конфликтов; составление плана основных процедур сбора и обработки первичных данных. Далее был определён конкретный объект изучения (выборка). Следующим этапом была проведена разработка методики анализа социальных конфликтов в студенческой среде. Разработанная методика анализа социальных конфликтов в студенческой среде включила в себя: наблюдение, опрос, тест «Оценка уровня конфликтности личности», методику «Конфликтная ли вы личность?», опросник К. Томаса «Стиль конфликтного поведения», методику «Q-сортировка», модульную методику диагностики межличностных конфликтов А. Я. Анцупова.

Объектом изучения–выборкой являлись студенты Казахстанско – Российского института. В обследовании приняли участие 43 студента, обучающиеся по специальностям психология и информатика, из них 20 девушек и 23 юноши в возрасте от 17 до 22 лет.

На этапе сбора и анализа первичной конфликтологической информации был проведён опрос среди студентов и преподавателей. Опрошенные преподаватели отмечали наличие конфликтных отношений в вузовской среде. На вопрос о наличии конфликтов 61% опрошиваемых студентов дали отрицательный ответ. На основании полученных ответов, при проведении опроса, были выделены следующие типы конфликтов: «Студент

– преподаватель»; «Студент – студент»; «Студент – учебно-вспомогательный персонал». Процентное соотношение различных типов конфликтов показано на рисунке 2.

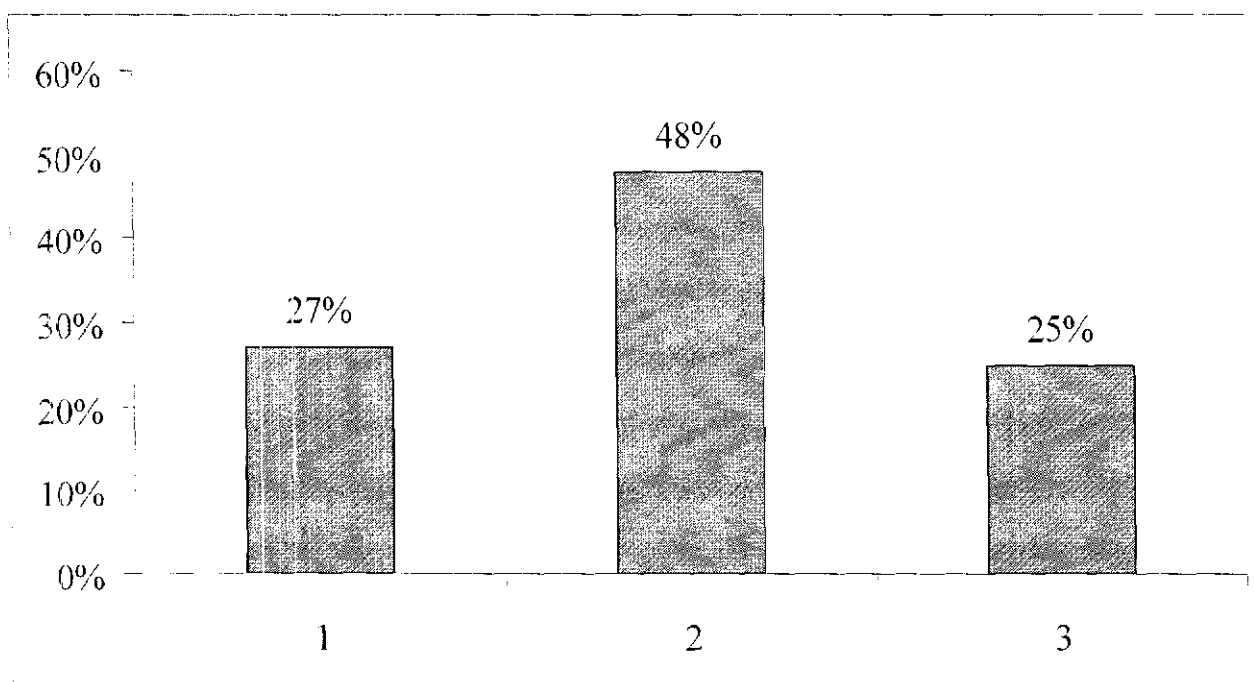


Рисунок 2 - Конфликты в студенческой среде (1 - студент - преподаватель; 2 – студент - студент; 3 – студент - учебно-вспомогательный персонал)

Как видно на рисунке, больший процент конфликтов относится к типу «студент – студент». По мнению студентов, конфликты, разворачивающиеся во время обучения в вузе, носят следующий характер:

- Тип конфликта «студент – преподаватель»: Характер их, по мнению студентов касается личности педагога – его поведения в отношении студентов. Обращает на себя внимание высказываний, относящихся к неуравновешенности педагогов. Преподаватели характеризуются, как не стремящиеся понять студента и переносящие на него своё плохое настроение. Ряд студентов отмечают плохое умение организовать коллективную и индивидуальную деятельность студентов. Лишь в единичных случаях студенты признают «виновниками» конфликтного взаимодействия самих студентов, не выключающих мобильные телефоны во время занятий или демонстрирующих своё материальное превосходство.

Важно отметить, что студенты практически не отмечают фактор несправедливого, предвзятого оценивания знаний, в противоположность фактам зафиксированным в исследованиях А.В. Глухова и Е.Ю. Красова [77]. Отсутствие фактора несправедливого оценивания знаний можно объяснить тем, что контроль знаний в данном вузе осуществляется с использованием электронных средств. В свою очередь преподаватели фиксируют «хамство» студентов, стремление словчить, безответственность и нежелание соответствовать статусу студента, халатное отношение к учёбе. Преподаватели отмечают, что конфликты возникают в группе ОИН – 409, а также конфликтные ситуации имели место в группе ОП – 409. Следствием подобного рода конфликтов становится «эмоциональное отчуждение» студентов от преподавателей. Вместе с тем имеют место и крайние формы студенческой реакции – жалобы в деканат, учебную часть, просьбы убрать «неудобного» преподавателя и заменить его другим.

- Тип конфликта «студент – студент»: Главными факторами возникновения конфликтов между студентами являются характерологические проявления личности конфликтующих: либо это эмоциональная и интеллектуальная глухота, либо зависть, либо агрессия. Четвёртая часть всех студенческих межличностных контактов порождает конфликты из-за состязательности. Респонденты дают следующие описания этих конфликтов: «неприязнь одних студентов по отношению к тем, у кого лучше успеваемость, кто умнее»; «однокурсники «салятся на шею», считая, что им обязаны помогать в учёбе»; «раздражает то, что сокурсники не умеют согласованно работать на занятиях»; «демонстрация своего материального положения».

- Тип конфликта «студент – учебно-вспомогательный персонал»: В изображении таких конфликтов студенты отмечают грубость учебно-вспомогательного персонала. Характерны высказывания такого рода: «грубость персонала», «необоснованный крик». Также причиной возникновения конфликтов студенты отмечают принятие каких-то

правил/положений, имеющих непосредственное отношение к студентам, но в обсуждении, которых сами студенты не принимают участия.

Сопоставление данных приводит к мысли о том, что значительная часть конфликтов в студенческой среде проистекает не только от неумения, но и нежелания участников соблюдать нормы общения. Анализ показывает, что абсолютное большинство названных студентами конфликтов остаются неразрешёнными, больно задевая чувственно-эмоциональную сферу студентов. Следствием являются снижение мотивации к учёбе и ухудшение её качества. На вопрос как же представляют себе студенты способы урегулирования конфликтов? Респонденты высказали несколько способов преодоления напряжённости и разногласий. Все предложенные варианты действий подразделили на четыре группы:

1. «Организационные», связанные с изменениями в самой системе обучения (10%).
2. «Воспитательные», предполагающие убеждающее воздействие на участников конфликтов (30%).
3. «Карательные», направленные на наказание и давление (10%).
4. «Пассивные», основанные на убеждении в неизбежности данных конфликтов и невозможности, нежелании или незнании путей их устранения (50%).

Разброс мнений свидетельствует о конструктивности позиций респондентов. Каждый десятый студент склонен менять глубинные основания конфликтности, 30% проводить воспитательную работу по совершенствованию межличностных отношений. Десятая часть студентов настроена авторитарно. Большинство же пребывали в растерянности. Приведём характеристики технологий преодоления конфликтов, сформулированные участниками опроса.

Организационные способы: Совершенствования, по мнению опрошенных студентов, требуют в первую очередь проблемы выбора и организации учебных занятий. Предлагается дать возможность выбора, как

учебных курсов, так и преподавателей. Устанавливать жёсткие временные рамки на сессии, определять допустимое количество пропусков занятий.

Воспитательные способы: В некоторых ответах было справедливо указано: «Часто в конфликтах виноваты и преподаватели, и студенты, необходимы взаимопонимание и взаимная вежливость». Рекомендации касающиеся педагогов звучали так: «надо, чтобы они были более человечными по отношению к студентам, старались их заинтересовать»; «я бы попросила преподавателей быть более культурными в общении, больше уделять студентам внимания, выяснять их индивидуальные склонности и способности»; «хотелось бы, чтобы преподаватели были понимающими и справедливыми».

Карательные способы: В этом случае опрашиваемые предлагали: «необходимо создать анонимный ящик жалоб, где бы студенты выражали свой протест»; «следует создать комиссию, куда студенты могли бы прийти с рассказом о проблеме, чтобы в дальнейшем «наказать» «виновных».

В центре всех упомянутых конфликтов стоят, по нашему мнению, две проблемы: ответственности и норм поведения. Во-первых, социализация молодёжи происходит в условиях, когда ответственность за себя, свое ближайшее окружение и общество в целом формируется крайне слабо. Ни семья, занятая проблемой выживания, ни система образования, лишившаяся прочных духовных ориентиров, с этой функцией не справляются. Во-вторых, криминализация общественных отношений создаёт условия для распространения девиантной формы адаптации. Отсутствие условий достойного существования порождает у части людей стремление к поиску не только социально одобряемых путей выживания.

В ходе опроса нами было отмечено, что на вопрос о наличии конфликтов часто давался отрицательный ответ, а затем тот же респондент предлагал способы их разрешения. Очевидно, что подсознательно человек сопротивляется признанию факта переживаний из-за конфликтности. Это деликатные, лично значимые вопросы, прямо затрагивающие

эмоциональную сферу человека. Проанализировав полученную информацию, мы выдвинули предположение, что недостаточная анонимность опроса может приводить к неконтролируемым смещениям в итоговых данных.

С целью изучения конфликтности личности, студентам был предложен тест «Оценка уровня конфликтности личности» (приложение А), позволяющий определить как уровень конфликтности каждого студента, так и общий уровень конфликтности группы. Полученные результаты отражены в таблице 1.

Таблица 1 - Уровень конфликтности личности

Члены группы:	Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
1	2	3
ОП-309		
1 К.В.	21	Ниже среднего
2 С.К.	23	Ниже среднего
3 П.С.	27	Средний
4 Л.К.	26	Чуть ниже среднего
5 Я.Я.	27	Средний
	Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
ОП-409		
1 С.В.	30	Чуть выше среднего
2 Л.Ю.	32	Чуть выше среднего
3 Л.А.	28	Средний
4 П.Г.	28	Средний
5 Е.А.	32	Чуть выше среднего
6 Г.Г.	28	Средний
7 Г.А.	28	Средний
8 М.К.	26	Чуть ниже среднего
9 С.М.	18	Низкий
	Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
ОИН-509		
1 Г.С.	18	Низкий
2 А.К.	21	Ниже среднего
3 Ю.С.	24	Чуть ниже среднего
4 Н.М.	26	Чуть ниже среднего
5 С.Н.	20	Низкий
6 Р.Ш.	27	Средний
7 О.К.	29	Средний
8 А.З.	24	Чуть ниже среднего
9 И.А.	23	Ниже среднего
10 К.Б.	29	Средний
	Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
ОП-509		
1 К.К.	20	Низкий
2 В.О.	24	Чуть ниже среднего
3 Б.Г.	26	Чуть ниже среднего
4 Д.Е.	24	Чуть ниже среднего
5 Н.А.	21	Ниже среднего
	Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
ОИН-409		
1 А.Ч.	27	Средний

1	2	3
2 Н.В.	27	Средний
3 Г.А.	26	Чуть ниже среднего
4 В.Н.	24	Чуть ниже среднего
5 Д.Н.	32	Чуть выше среднего
6 К.П.	25	Чуть ниже среднего
7 К.Д.	24	Чуть ниже среднего
8 А.В.	25	Чуть ниже среднего
9 О.Ф.	28	Средний
10 Л.И.	29	Средний
11 К.Х.	24	Чуть ниже среднего
12 Ш.А.	26	Чуть ниже среднего
13 А.Б.	28	Средний
14 И.Д.	34	Чуть выше среднего

На основе полученных данных можно сделать следующие выводы: студенты оценивают свой уровень конфликтности как средний или низкий. Это подтвердило наше предположение о том, что студенты оценивая свой уровень конфликтности склонны давать недостоверную информацию.

Стремясь получить более достоверную информацию по изучаемому явлению участникам исследования была предложена методика «Конфликтная ли вы личность?» (приложение Б). Результаты полученные по данной методике отражены в таблице 2.

Таблица 2 – Самооценка конфликтности

ОИН-409		ОИН-509		ОП-409		ОП-509		ОП-309	
Члены группы	Баллы	Члены группы	Баллы	Члены группы	Баллы	Члены группы	Баллы	Члены группы	Баллы
1 А.Ч.	9	1 Г.С.	20	1 С.В.	12	1 К.К.	20	1 К.В.	18
2 Н.В.	20	2 А.К.	22	2 Л.Ю.	10	2 В.О.	12	2 С.К.	16
3 Г.А.	18	3 Ю.С.	23	3 Л.А.	20	3 Б.Г.	22	3 П.С.	22
4 В.Н.	9	4 Н.М.	22	4 П.Г.	20	4 Д.Е.	24	4 Л.К.	20
5 Д.Н.	10	5 С.Н.	10	5 Е.А.	10	5 Н.А.	14	5 Я.Я.	16
6 К.П.	23	6 Р.Ш.	20	6 Г.Т.	10				
7 К.Д.	8	7 О.К.	24	7 Т.А.	8				
8 А.В.	22	8 А.З.	22	8 М.К.	22				
9 О.Ф.	12	9 И.А.	24	9 С.М.	26				
10 Л.И.	7	10 К.Б.	20						
11 К.Х.	23								
12 Ш.А.	10								
13 А.Б.	19								
14 И.Д.	8								

Показатель до 10 баллов говорит о выраженной конфликтности личности; показатель от 12 до 20 баллов говорит о преобладании принципиальной позиции в конфликтных ситуациях; показатель от 22 до 32 баллов говорит о тенденции к приспособлению в сложных ситуациях.

На основании полученных данных были построены диаграммы ОИН – 409; ОП – 409; ОП – 509; ОП – 309; ОИН – 509, (рисунок 3, 4, 5, 6, 7).

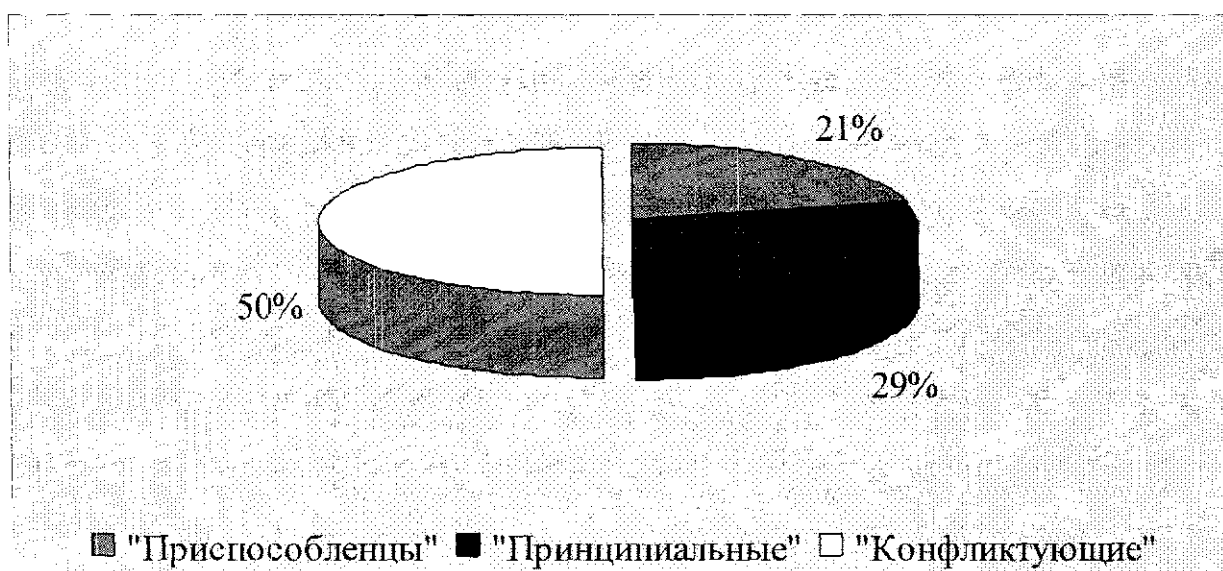


Рисунок 3 - Диаграмма самооценки конфликтности ОИН - 409

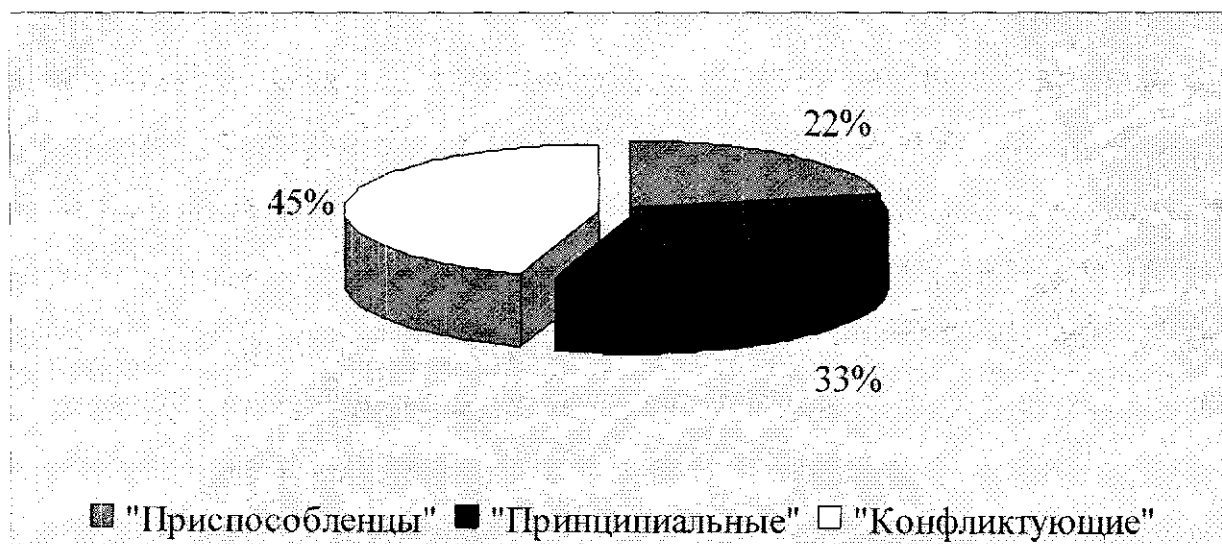


Рисунок 4 - Диаграмма самооценки конфликтности ОП - 409

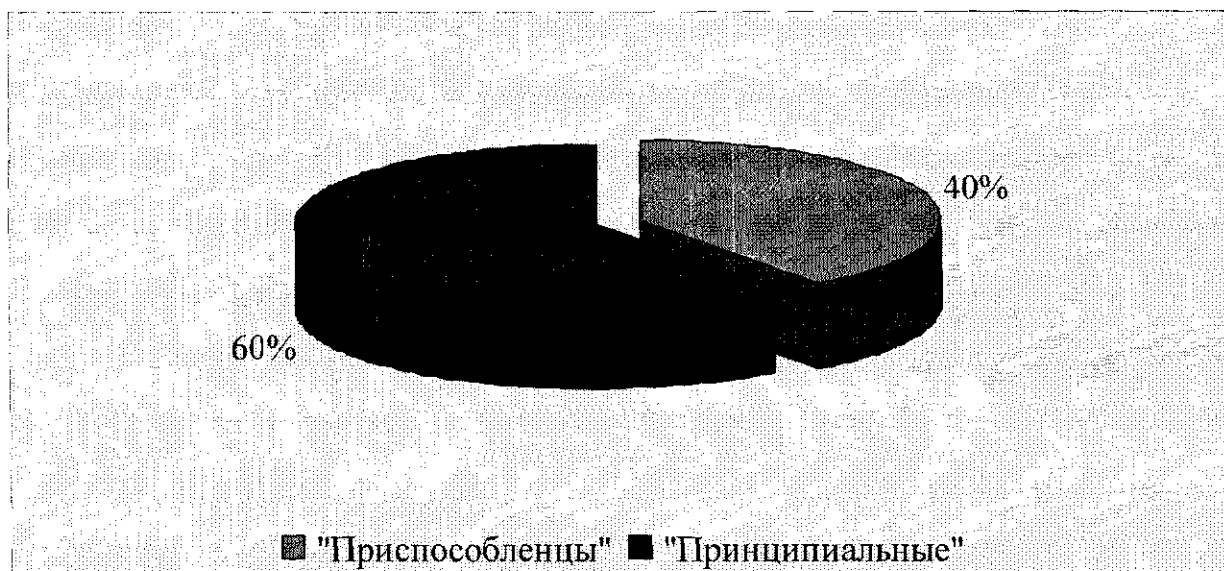


Рисунок 5 - Диаграмма самооценки конфликтности ОП - 509

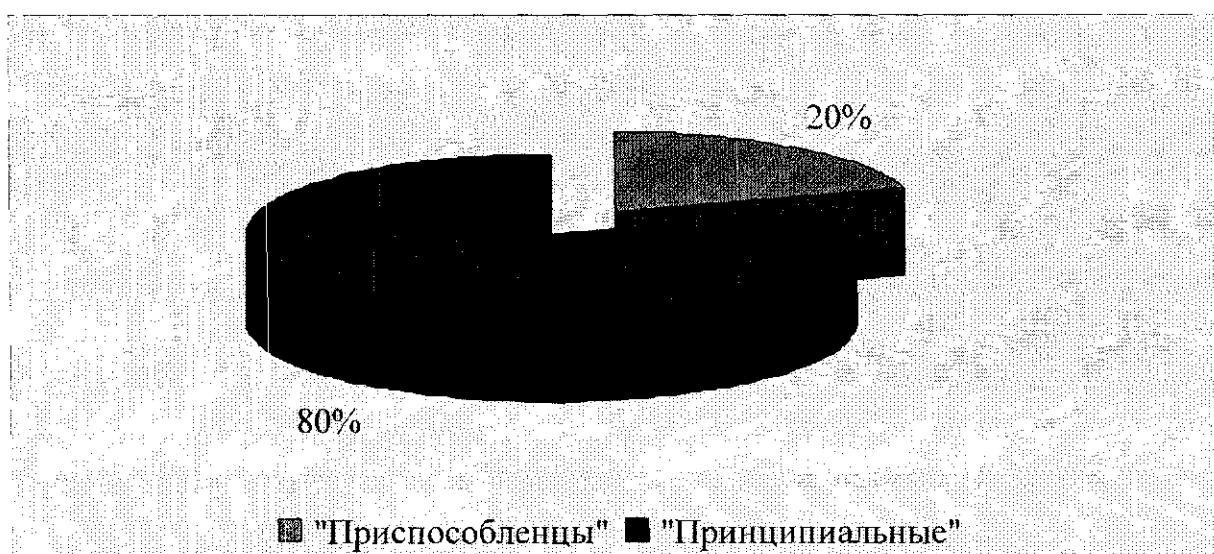


Рисунок 6 - Диаграмма самооценки конфликтности ОП - 309

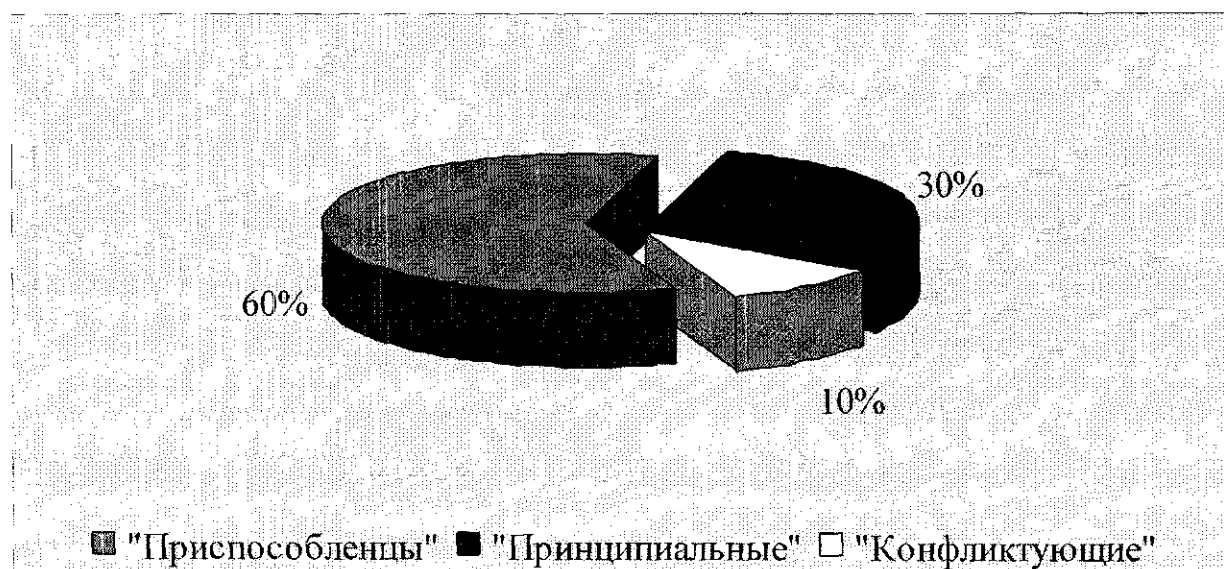


Рисунок 7 - Диаграмма самооценки конфликтности ОИП - 509

Методика показала, что в группах ОП – 509; ОП – 309; ОИН – 509 конфликтующие студенты отсутствуют или фиксируется низкий процент по этому показателю. В группе ОИН-409 - 50% студентов могут быть отнесены к категории конфликтующих. В группе ОП-409 к данной категории можно отнести 45% студентов. Таким образом, мы можем предположить, что в группах ОИН-409 и ОП-409 высокий уровень конфликтности.

С целью составить прогноз поведения студентов в конфликтных ситуациях, нами была использована методика «Стиль конфликтного поведения» (приложение С). Опросник К. Томаса предназначен для определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации. Респондентам предлагалось выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики их поведения. Полученные результаты отражены в таблице 3.

Таблица 3 - Стратегии поведения в конфликте

Члены группы	Стратегии (в баллах)				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
1	2	3	4	5	6
ОП-309					
1 К.В.	6	5	7	6	7
2 С.К.	6	7	6	5	7
3 П.С.	7	7	6	5	5
4 Л.К.	7	4	8	5	6
5 Я.Я.	6	7	7	5	6
Всего	32	30	34	26	31
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОП-409					
1 С.В.	4	4	7	9	7
2 Л.Ю.	10	5	6	4	5
3 Л.А.	4	6	7	7	6
4 П.Г.	7	8	7	4	4
5 Е.А.	10	5	6	4	5
6 Г.Т.	9	6	6	5	5
7 Т.А.	9	5	6	5	6
8 М.К.	8	6	5	5	7
9 С.М.	4	5	5	8	9
Всего	65	50	55	51	54
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОИН-509					

1	2	3	4	5	6
1 Г.С.	6	5	5	8	6
2 А.К.	6	7	6	5	7
3 Ю.С.	6	7	6	6	6
4 Н.М.	6	7	7	5	6
5 С.Н.	5	5	6	6	7
6 Р.Ш.	6	5	7	6	7
7 О.К.	7	4	8	5	6
8 А.З.	5	5	6	7	8
9 И.А.	7	7	6	5	5
10 К.Б.	6	5	7	6	7
Всего	60	57	64	59	65
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОП-509					
1 К.К	6	7	6	6	6
2 В.О.	6	5	5	8	6
3 Б.Г.	5	5	6	6	7
4 Д.Е.	5	5	6	7	8
5 Н.А	6	5	7	6	7
Всего	28	27	30	33	34
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОИН-409					
1 А.Ч.	8	5	6	5	6
2 Н.В	6	5	5	7	7
3 Г.А.	7	5	5	7	6
4 В.Н.	9	4	5	6	7
5 Д.Н.	8	4	5	6	8
6 К.П.	5	6	6	6	7
7 К.Д.	10	4	6	5	5
8 А.В.	6	6	7	6	6
9 О.Ф.	9	5	6	6	4
10 Л.И.	10	5	4	6	5
11 К.Х.	5	6	6	7	6
12 Ш.А.	10	5	5	5	5
13 А.Б.	8	6	6	5	6
14 И.Д.	9	5	6	5	5
Всего	110	71	78	82	83

По полученным результатам была составлена сводная таблица 4, в которой отражены предпочитаемые стратегии поведения в конфликте.

Таблица 4 - Сводная таблица предпочитаемых стратегий поведения в конфликте

Группа	Стратегии в %				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОП-309	6,4	6,0	6,8	5,2	6,2
ОП-409	7,2	5,5	6,1	5,6	6,0
ОИН-509	6,0	5,7	6,4	5,9	6,5
ОП-509	5,6	5,4	6,0	6,6	6,8
ОИН-409	7,8	5,0	5,5	5,8	5,9

Средние баллы по группам показывают, что студенты группы ОП – 409 и ОИН - 409 предпочитают соперничество как стиль своего поведения. В группе ОП - 309 больший процент пришёлся на компромисс. Для студентов групп ОП - 509 и ОИН - 509 в большей степени характерно избегание.

Стремясь получить более полную характеристику изучаемого явления, нами была использована методика «Q – сортировка». При определении характерной тенденции поведения студента в группе при помощи методики «Q – сортировка» (приложение Д), члены группы отвечали «да» или «нет» на каждое из 60 высказываний. Ответ «да» – означал, что высказывание соответствует представлению испытуемого о себе, «нет» – высказывание противоречит его представлению. Данные, полученные при применении данной методики, позволили проанализировать шесть тенденций поведения студента в группе: зависимость, независимость, общительность, необщительность, принятие борьбы и уклонение от борьбы. По результатам исследования была выявлена доминирующая у каждого студента тенденция поведения и ситуация в группе в целом.

По данным, полученным в ходе проведения методики «Q – сортировка», была составлена таблица 5. В нее занесены баллы полученные, каждым членом группы, по каждой из шести тенденций. Суммируя данные каждого студента, мы вывели общее количество баллов по каждой тенденции поведения в целом по группам.

Таблица 5 - Преобладающие тенденции поведения в группе

Члены группы	Тенденции поведения					
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
1	2	3	4	5	6	7
ОП-309						
1 К.В.	8	12	12	7	11	9
2 С.К.	9	11	11	9	10	8
3 П.С.	11	7	11	8	8	12
4 Л.К.	8	12	12	7	11	9
5 Я.Я.	7	11	8	12	11	8
Всего	43	53	54	43	51	46
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОП-409						
1 С.В.	9	11	11	9	7	13
2 Л.Ю.	8	12	14	6	15	5
3 Л.А.	11	9	9	11	6	14
4 П.Г.	9	11	14	6	14	6
5 Е.А.	9	11	13	7	15	5
6 Г.Г.	10	10	12	8	14	6
7 Т.А.	10	10	11	9	16	4
8 М.К.	9	11	9	10	9	11
9 С.М.	10	10	9	11	8	12
Всего	85	95	102	77	104	76
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОИН-509						
1 Г.С.	13	7	11	9	6	13
2 А.К.	9	11	10	8	9	11
3 Ю.С.	14	6	11	9	8	12
4 И.М.	7	11	11	8	12	8
5 С.Н.	13	7	11	9	8	12
6 Р.Ш.	8	12	11	9	7	12
7 О.К.	8	12	11	9	7	12
8 А.З.	14	6	8	12	9	11
9 И.А.	11	7	8	12	8	11
10 К.Б.	12	8	12	8	7	13
Всего	109	87	104	93	81	115
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОП-509						
1 К.К.	14	6	12	8	11	9
2 В.О.	13	7	13	6	11	9
3 Б.Г.	15	5	12	8	9	11
4 Д.Е.	16	4	11	9	8	12
5 И.А.	12	8	13	7	12	8
Всего	70	30	61	38	51	49
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОИН-409						
1 А.Ч.	7	13	12	8	13	7
2 Н.В.	9	11	11	9	11	9
3 Г.А.	9	10	10	10	12	8
4 В.П.	7	13	9	11	13	6

1	2	3	4	5	6	7
5 Д.П.	14	6	8	12	13	7
6 К.П.	10	9	11	9	9	11
7 К.Д.	6	14	12	8	16	4
8 А.В.	13	7	9	11	8	12
9 О.Ф.	9	11	13	7	14	6
10 Л.И.	6	14	13	7	16	4
11 К.Х.	12	8	9	11	8	12
12 Ш.А.	7	13	13	7	13	7
13 А.Б.	9	11	10	9	11	9
14 И.Д.	7	13	12	8	15	5
Всего	125	153	152	127	172	107

Проанализировав полученные результаты мы пришли к следующим выводам: в группе ОП-309 можно отметить, что наиболее часто встречается количество баллов от 8 до 12. Это говорит об отсутствии истинного преобладания той или иной устойчивой тенденции поведения у членов группы. Так же это свидетельствует о конформности и стремлении следовать нормам поведения, принятыми в данной группе. В группе ОП-409 обращает на себя внимание большое количество одинаковых ответов по противоположным тенденциям (например, зависимость-независимость). Такое положение может говорить о наличии внутреннего конфликта личности, которая находится во власти одинаково выраженных противоположных тенденций. Причиной могут служить как внутренние характеристики личности, так и социально-психологический климат сложившийся в данной группе, не способствующий доверительному общению и искреннему проявлению чувств. В группе ОП-509 наименьшее количество баллов выявлено по тенденции «независимость», наибольшее – по тенденции поведения, склонному к зависимости. По этим показателям мы можем предположить о стремлении студентов данной группы к принятию групповых норм и стандартов, сильно формализованной структуре группы, конформности и возможно, стремлению уйти от ответственности, избеганию активного личного участия в групповой жизни. В группе ОИН-409 отмечен самый высокий показатель по тенденции к «борьбе», который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в системе межличностных отношений, а так же о конфликтности

личности. В группе ОИН- 509 высокий показатель такой тенденции поведения как «избегание борьбы», что свидетельствует о желании большинства студентов сохранить нейтралитет в групповых спорах и конфликтах, о склонности к компромиссным решениям.

Определив процентное соотношение по каждой из тенденций поведения была составлена сводная таблица 6.

Таблица 6 - Сводная таблица преобладающих тенденций поведения в группе

Группа	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие «борьбы»	Избегание «борьбы»
ОП-309	8,6	10,6	10,8	8,6	10,2	9,2
ОП-409	9,4	10,5	11,3	8,5	11,5	8,4
ОИН-509	10,9	8,7	10,4	9,3	8,1	11,5
ОП-509	14,0	6,0	12,2	7,6	10,2	9,8
ОИН-409	8,9	10,9	10,8	9,0	12,2	7,6

По результатам отображённым в таблице видно, что наибольший процент тенденции принятия «борьбы» присутствует в группах ОП-409 (11,5) и ОИН-409 (12,2). Если связать выбор метода соперничества как основного в разрешении конфликтов, с высоким процентом по тенденции принятия «борьбы», то можно сделать вывод о высоком уровне конфликтности в данных группах.

Чтобы получить информацию о причинах конфликтов, было решено провести диагностику по модульной методике А. Я. Анцупова. Для проведения модульной методики были подготовлены опросные листы, с использованием модулей: «Мое отношение к », «Отношение ко мне» (приложение Е). Студентам был предложен вариант анонимности ответов: 7 человек из 43 подписали свои бланки, остальные выбрали вариант, когда бланк не подписывается. Оценка отношения к каждому члену группы выставлялась знаком «+» в соответствующей строке и колонке бланка. В первой колонке по вертикали числами 1, 2, 3...13, 14 обозначаются члены группы, входящие в состав изучаемого коллектива. Их пофамильный список

на время опроса был написан на доске. Члены группы оценивали своих сокурсников по заданным модулям по шкале от +5 до -5. Себе опрашиваемые выставляли нулевые оценки или близкие к нулю. В результате проведения диагностики межличностных конфликтов было получено более 1000 оценок. После диагностики при варианте анонимности стало известно по фамилии, кому какой балл выставлен. Однако кто какую оценку поставил, не известно, так как бланк не подписывался. Достоверность полученных данных при таком варианте заполнения бланка наиболее высока. В результате проведения модульной методики было выявлено число конфликтных и полуконфликтных диад. Конфликтной является диада опрашиваемых, находящихся в состоянии реального конфликтного взаимоотношения, т.е. когда оппоненты противодействуют и переживают при этом негативные эмоции по отношению друг к другу. Если же они просто негативно относятся друг к другу, то это может свидетельствовать не только о конфликте, но и о предконфликтной ситуации в их взаимоотношениях. Взаимоотношения в диаде членов группы проявляются в четырёх оценках: Студентом А своего отношения к студенту Б; Студентом А отношения к нему студента Б; Студентом Б своего отношения к студенту А; Студентом Б отношения к нему студента А. Конфликтными можно считать взаимоотношения в том случае, если все четыре оценки отрицательные. Поскольку студентами был выбран вариант анонимной диагностики, мы не обладали информацией о том, кто выставил негативную оценку тому или иному студенту. Поэтому с определённой степенью достоверности мы можем считать полуконфликтными взаимоотношения студентов А и Б на основе их негативной оценки только студентом А (первые две оценки) или Б (вторые две оценки). Ведь А строит своё взаимодействие с Б не на основе мнения Б о своём отношении к А, а на основе своего представления об отношении к нему Б.

В результате проведения модульной методики было выявлено три полуконфликтные диады в группе ОП – 409; одна полуконфликтная диада в группе ОП – 309 и пять полуконфликтных диад в группе ОИН – 409.

С помощью модульной методики был выявлен ранг каждого студента в группе. Для этого была определена средняя арифметическая всех оценок, выставленных конкретному студенту по шкале «Мое отношение к ». Обобщение оценок полученных каждым студентом, дало возможность оценить общее положение студента в данной группе, определив его авторитетность. Сравнительная оценка результатов позволила определить лидеров. Средние данные для каждого члена групп указаны в таблице 7.

Таблица 7 - Средние данные по модульной методике

ОИН-409		ОИН-509		ОП-409		ОП-309		ОП-509	
Члены группы	Общая авторитетность	Члены группы	Общая авторитетность	Члены группы	Общая авторитетность	Члены группы	Общая авторитетность	Члены группы	Общая авторитетность
1 А.Ч.	12	1 Г.С.	20	1 С.В.	19	1 К.В.	10	1 К.К.	14
2 Н.В.	14	2 А.К.	22	2 Л.Ю.	23	2 С.К.	16	2 В.О.	13
3 Г.А.	10	3 Ю.С.	25	3 Л.А.	12	3 П.С.	15	3 Б.Г.	10
4 В.Н.	19	4 Н.М.	21	4 П.Г.	21	4 Л.К.	15	4 Д.Е.	9
5 Д.Н.	2	5 С.Н.	23	5 Е.А.	14	5 Я.Я.	13	5 Н.А.	11
6 К.П.	18	6 Р.Ш.	26	6 Г.Т.	8				
7 К.Д.	25	7 О.К.	17	7 Т.А.	1				
8 А.В.	30	8 А.З.	18	8 М.К.	11				
9 О.Ф.	30	9 И.А.	18	9 С.М.	5				
10 Л.И.	25	10 К.Б.	19						
11 К.Х.	18								
12 Ш.А.	36								
13 А.Б.	23								
14 И.Д.	7								

Из нашей таблицы видно, что лидирующее положение в группе ОИН – 409 занимает студент под кодом Ш.А.; в группе – ОП- 309 – С.К.; в группе ОП- 409 это положение занимает студент под кодом Л.Ю., а в группах ОП – 509 и ОИН – 509 студенты под кодами К.К. и Р.Ш. соответственно. В группах ОП – 309, ОП – 509 и ОИН – 509 разрыв по данной характеристике не очень велик, что позволяет сделать вывод о достаточно ровных и спокойных взаимоотношениях. В группах ОИН – 409 и ОП – 409 нами был отмечен большой разрыв по количеству баллов

набранных студентами. Выявление такого рассогласования и его коррекция поможет как отдельному студенту, так и группе в целом.

На этапе диагностики была собрана достаточно разносторонняя информация, позволившая оценить группы в целом и каждого из её членов. Проанализировав всю полученную информацию, мы пришли к следующим выводам: наиболее проблемная ситуация сложилась в группах ОП – 409 и ОИН – 409. Поэтому именно с этими группами было решено проводить коррекционную работу.

3.2 Экспериментальная работа по разрешению социальных конфликтов в студенческой среде

В качестве основного метода психокоррекции конфликтного поведения нами был выбран социально-психологический тренинг. Обоснованием данного выбора было то, что социально-психологический тренинг является активным методом групповой психологической работы. Недаром шотландская пословица гласит: «Расскажи мне – и я забуду, покажи мне – и я пойму, вовлеки меня – и я усвою на всю жизнь». Нами была разработана тренинговая программа, которая состоит из 17 занятий. В ходе социально-психологического тренинга мы планировали достичь следующих результатов:

- увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, поведению других, связанное прежде всего с восприятием более полного ряда коммуникативных стимулов, получаемых от других;
- коррекция деструктивных социальных установок и ценностных ориентаций членов группы в сторону выбора ими конструктивных способов разрешения межличностных конфликтов;
- развитие у студентов способности вести себя с окружающими в манере сотрудничества, а не в понятиях авторитарности и иерархии;
- развитие у студентов диагностических умений в сфере межличностных отношений, умений успешно разрешать конфликты.

- подготовка группы к переносу полученных знаний, навыков и умений в повседневную жизнь.

Структура занятий социально-психологического тренинга включала в себя: рефлекссию; психотехнические упражнения, направленные на активизацию обучаемых; групповые дискуссии; ролевые игры с обсуждением; психическую саморегуляцию. Ориентировочное время каждого занятия 80 минут, в зависимости от активности и состава группы время может варьироваться.

Основной принцип тренинга — каждый постигает новое только путем собственных активных усилий. Задача ведущего — создать условия, в которых это может получиться. Задача каждого участника — быть активным в процессе групповых занятий.

Тренинговая программа по развитию бесконфликтного пространства в студенческой среде:

Занятие 1 «Рефлексия»

Цель тренинга: Познакомить студентов с основными принципами тренинга; дать понятие рефлексии и объяснить участникам необходимость её проведения в начале и в конце каждой встречи; уменьшение напряжения участников в группе; снятие страхов и запретов.

- 1 Теоретическое введение – 20 мин.
- 2 Упражнение «Как тебя зовут» – 15 мин.
- 3 Упражнение «Пианино» – 10 мин.
- 4 Упражнение «Пересечь по признаку» – 10 мин.
- 5 Упражнение «Рукопожатие» – 10 мин.
- 6 Упражнение «Только вместе» – 10 мин.
- 7 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 2 «Невербальное общение»

Цель тренинга: Сокращение эмоциональной дистанции между участниками в группе; развитие чувствительности к собственной

двигательной активности и активности других участников; развитие навыков невербального общения.

- 1 Упражнение «Поздороваемся» – 10 мин.
- 2 Упражнение «Контакт глазами» – 10 мин.
- 3 Упражнение «Руки на теле» – 15 мин.
- 4 Упражнение «Слепой и поводырь» – 15 мин.
- 5 Упражнение «Зеркало» – 10 мин.
- 6 Упражнение «Тростинка на ветру» – 15 мин.
- 7 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 3 «Знакомство с телом»

Цель тренинга: Форматирование способности выражать свои чувства, эмоциональные состояния, проблемы без слов и понимать невербальное поведение других участников.

- 1 Упражнение «Глаза – зеркало души» – 15 мин.
- 2 Упражнение «Узнать по руке» – 20 мин.
- 3 Упражнение «Отгадай чувство» – 25 мин.
- 4 Упражнение «Скульптура и глина» – 15 мин.
- 5 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 4 «Коммуникация»

Цель тренинга: Сплочение группы, нахождение эффективных способов коммуникации, выработка умения подчинять свои действия единой групповой задаче, поднять группу на более высокий уровень сотрудничества и взаимопонимания.

- 1 Упражнение «Счет до десяти» – 10 мин.
- 2 Упражнение «Гомеостат» – 10 мин.
- 3 Упражнение «Шестое чувство» – 15 мин.
- 4 Упражнение «Трио» – 15
- 5 Упражнение «Да ну тебя в болото!» – 25 мин.
- 6 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 5 «Стресс и эмоции»

Цель тренинга: Ввести понятия: стресса, дистресса, аутогенной тренировки. Дать информацию о способах выхода из стрессовой ситуации.

- 1 Упражнение «Копилка эмоциональных реакций» – 10 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Как справиться со стрессом» – 20 мин.
- 3 А Т «Релаксация» – 45 мин.
- 4 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 6 «Ищем плюсы»

Цель тренинга: Показать студентам какую пользу может принести трудная ситуация; какие новые возможности открывает; как направлять её в конструктивное русло.

- 1 Упражнение «Плюс-минус» – 20 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Переориентация» – 35 мин.
- 3 Ролевая игра «Новичок в группе» – 20 мин.
- 4 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 7 «Эффективное общение»

Цель тренинга: Способствовать осознанию студентами типичных способов общения и направить их действия на улучшение навыков общения. Этот тренинг внедряет мысль о том, что хоть и могут существовать различные точки зрения, ни одна точка зрения не может быть единственно верной.

- 1 Упражнение «Снежинки» – 10 мин.
- 2 Упражнение «Мозаика по общению» – 65 мин.
- 3 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 8 «Я глазами других»

Цель тренинга: Дать понять студентам, что разные люди видят мир с разных точек зрения и по-разному толкуют одни и те же понятия. А также позволить студентам узнать, как их воспринимают окружающие, на ассоциативном уровне, что разрушает стереотипы взаимоотношений, сложившиеся в группе.

- 1 Упражнение «Домино» – 10 мин.
- 2 Упражнение «Общественная характеристика» – 20 мин.
- 3 Упражнение «Метафора» – 25 мин.
- 4 Упражнение «Фоторобот» – 20 мин.
- 5 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 9 «Пробуждение ресурсов»

Цель тренинга: Научить студентов отражать и позитивную, и негативную сторону конфликта. Актуализация воспоминаний об опыте выхода из проблемной, конфликтной ситуации. Пробуждение ресурсов, укрепление самооценки.

- 1 Упражнение «Карта прошлых успехов» – 15 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Педсовет» – 15 мин.
- 3 Упражнение «Мой враг - мой друг» – 15 мин.
- 4 Групповая дискуссия «Хорошо или плохо» – 10 мин.
- 5 Ролевая игра «Что чувствует Катя» – 20 мин.
- 6 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 10 «Активное слушание»

Цель тренинга: формирование и развитие навыков активного слушания; знакомство с основными техниками активного слушания.

- 1 Упражнение «Испорченный телефон» – 10 мин.
- 2 Информирование «Техника активного слушания» – 20 мин.
- 3 Упражнение «Открытые вопросы» – 10 мин.
- 4 Групповая дискуссия «Фраза» – 20 мин.
- 5 Упражнение «Кто я?» – 15 мин.
- 6 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 11 «Снижение напряжения»

Цель тренинга: Знакомство с основными техниками снижения напряжения; формирование и развитие навыков снижения эмоционального напряжения у партнера.

- 1 Упражнение «Подчёркивание общности» – 15 мин.
- 2 Упражнение «Подчёркивание значимости» – 15 мин.
- 3 Групповая дискуссия «Техники ведения беседы» – 20 мин.
- 4 Ролевая игра «Стенка на стенку» – 25 мин.
- 6 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 12 «Коллективное решение»

Цель тренинга: Развитие умения работать в группе; использовать способности и знания каждого; коллективное решение задач.

- 1 Упражнение «Установление дистанции» – 10 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Лодка прав» – 20 мин.
- 3 Ролевая игра «Кораблекрушение» – 45 мин.
- 4 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 13 «Межличностный конфликт»

Цель тренинга: Научить студентов в предложенных ситуациях выделять элементы конфликта, уметь отслеживать переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу.

- 1 Групповая дискуссия «Совещание в ОРСе» - 15 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Конфликт в НИИ» - 15 мин.
- 3 Ролевая игра «Бухгалтер на двоих» - 45 мин.
- 4 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 14 «Внутриличностный конфликт»

Цель тренинга: Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

- 1 Групповая дискуссия «Потерянный телефон» - 15 мин.
- 2 Ролевая игра «Внутриличностный конфликт» - 60 мин.
- 3 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 15 «Функции конфликта»

Цель тренинга: Научить студентов в приводимых ситуациях анализировать динамику и функции конфликта с точек зрения их роли и значения для различных субъектов конфликта.

- 1 Групповая дискуссия «Эффективный товаровед» – 15 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Конфликт на кафедре» – 15 мин.
- 3 Ролевая игра «Не выполненная работа» – 45 мин.
- 4 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 16 « Цивилизованный спор»

Цель тренинга: развитие навыков выражения и обоснования собственного мнения; освоение навыков цивилизованного спора.

- 1 Упражнение «Четыре угла» – 10 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Донорское сердце» – 15 мин.
- 3 Групповая дискуссия «Воскресный вечер» – 15 мин.
- 4 Ролевая игра «Покупка перчаток» – 35 мин.
- 5 Рефлексия – 5 мин.

Занятие 17 « Конструктивное решение конфликта»

Цель тренинга: Научить студентов выбирать наилучшую линию поведения; развивать умения конструктивного конфликтного взаимодействия; отработать умения различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение.

- 1 Групповая дискуссия «Садовое товарищество» - 15 мин.
- 2 Групповая дискуссия «Конфликт с преподавателем» - 15 мин.
- 3 Ролевая игра «Студенческий конфликт» - 20 мин.
- 4 Тест «Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение» - 25 мин.
- 5 Рефлексия – 5 мин.

Работа групп была направлена на то, чтобы в атмосфере взаимного доверия и полной психологической открытости каждый из участников смог лучше познать самого себя, выработать умения и навыки познания других студентов, установить с ними доверительные отношения. Процедура игры и групповой дискуссии основаны на следующем факте повседневности: любой

человек в семье, кругу друзей и приятелей, сокурсников и коллег обычно пребывает в напряжённом конфликте между индивидуальными и групповыми взглядами и ценностями. Студентам постоянно приходилось решать, что выбрать – убеждённость в собственной правоте или согласие с группой (другим человеком). В эксперименте студентам предлагалось обсудить проблему и принять сначала индивидуальное, а затем коллективное решение. Наблюдение позволило выявить два направления поведения студентов в ходе тренинговой программы: активные действия и пассивные. Более активно и эффективно разрешали конфликтные ситуации студенты группы ОП-409. Студенты группы ОИН-409, в частности под кодами К.Д. и Л.И. являлись источниками конфликтов в группе, причём не осознавали этого. Студенты под кодами В.Н. и О.Ф. пассивно проявляли себя в разрешении конфликтов или находились в отношениях «пассивной конкуренции» (состояние ожидания, что вовлекут в отношения конкурентности, или вступление в них после «толчка извне»). В целом в ходе тренинговой программы был зарегистрирован положительный эмоциональный настрой членов групп. Вместе с тем, некоторые студенты снимая социальные условности и устанавливая друг с другом необычно близкие личные взаимоотношения, нередко испытывали существенные затруднения. Это является естественным явлением, поскольку разные люди по-разному переносят сильные эмоции и ситуации острых межличностных конфликтов. Развитие процесса в группах шло поэтапно. Происходила интенсификация процесса общения и межличностного взаимодействия в группах, интеграция групп, превращения их в коллективного субъекта познавательной деятельности. В ходе социально-психологического тренинга, на этапах рефлексии, студенты определили правила необходимые для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций и эффективного общения: не требовать невозможного от партнёра; не стремиться быстро и значительно перевоспитать человека; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении

своих интересов; быть твёрдым по отношению к проблеме, но мягким к людям; заблаговременно информировать окружающих о своих решениях, затрагивающих их интересы; давать оппоненту высказаться; не расширять сферу противодействия; оставлять оппоненту возможность «сохранить лицо»; установить личностный контакт; избегать категоричных оценок. В ходе рефлексии студентами была отмечена следующая закономерность: групповая конфронтация свойственна отношениям соперничества, но отсутствует при партнёрстве и сотрудничестве, т.е. студенты пришли к осознанию того, что соперничество, как один из способов поведения в конфликтных ситуациях, является мало эффективным. Следует отметить, что студенты к заключительному этапу тренинговой программы стали чаще использовать сотрудничество и компромисс при решении конфликтных ситуаций.

3.3 Анализ результатов экспериментальной работы

Для определения результативности программы развития бесконфликтного пространства в студенческой среде был проведён следующий диагностический срез. На этом этапе использовались: тест Томаса, методика «Q – сортировка», модульная методика. Полученные результаты по тесту Томаса отражены в таблице 8.

Таблица 8 - Стратегии поведения в конфликте

Члены группы	Стратегии (в баллах)				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
1	2	3	4	5	6
ОП-409					
1 С.В.	4	6	7	7	6
2 Л.Ю.	8	7	6	4	5
3 Л.А.	4	7	7	6	6
4 П.Г.	6	8	7	5	5
5 Е.А.	8	7	6	4	5
6 Г.Т.	8	7	6	5	5
7 Г.А.	8	5	6	6	6
8 М.К.	7	6	6	6	6
9 С.М.	4	6	6	7	8
Всего	57	59	57	50	52
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОИН-409					
1 А.Ч.	7	6	6	5	5
2 И.В.	6	6	5	7	6

1	2	3	4	5	6
3 Г.А.	7	6	6	6	6
4 В.П.	8	6	5	6	5
5 Д.Н.	8	5	5	6	5
6 К.П.	5	7	7	6	6
7 К.Д.	9	6	6	5	5
8 А.В.	6	7	7	6	6
9 О.Ф.	8	6	6	6	4
10 Л.И.	9	5	5	6	5
11 К.Х.	5	6	7	7	6
12 Ш.А.	9	6	6	5	5
13 А.Б.	8	6	7	5	5
14 И.Д.	8	6	6	5	5
Всего	103	84	84	81	74

Вычислив среднее арифметическое по пяти стратегиям поведения в обеих группах мы составили сводную таблицу 9.

Таблица 9 - Сводная таблица предпочитаемых стратегий поведения

Группа	Стратегии в %				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОП-409	6,3	6,5	6,3	5,5	5,7
ОИН-409	7,3	6,0	6,0	5,7	5,2

Из данной таблицы видно, что показатель соперничества выше в группе ОИН – 409, а по сотрудничеству, компромиссу и избеганию более высокий процент в группе ОП – 409.

После проведения методики «Q – сортировка», была составлена таблица 10.

Таблица 10 - Преобладающие тенденции поведения в группе

Члены группы	Тенденции поведения					
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Приятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОП-409						
1	2	3	4	5	6	7
1 С.В.	9	11	12	8	7	13
2 Л.Ю.	8	12	14	6	14	6
3 Л.А.	10	10	10	10	6	14
4 П.Г.	9	11	14	6	13	6
5 Е.А.	9	11	13	7	13	7
6 Г.Т.	9	11	12	8	12	8
7 Т.А.	9	11	11	9	15	5
8 М.К.	9	11	10	10	9	11
9 С.М.	9	11	10	10	8	12
Всего	81	99	106	74	97	82
ОИН-409						
1 А.Ч.	7	13	12	8	12	8
2 Н.В.	9	11	12	8	11	9
3 Г.А.	9	11	11	9	12	8
4 В.П.	7	13	10	10	13	6
5 Д.Н.	13	7	9	11	11	8
6 К.П.	10	9	11	9	9	11
7 К.Д.	6	14	12	8	15	5

1	2	3	4	5	6	7
8 А.В.	12	8	10	10	8	12
9 О.Ф.	9	11	13	7	13	7
10 Л.И.	3	12	13	7	15	5
11 К.Х.	11	9	10	10	8	12
12 Ш.А.	8	12	12	7	13	7
13 А.Б.	9	11	10	9	10	10
14 И.Д.	3	12	12	8	14	6
Всего	126	153	157	121	164	114

Определив процентное соотношение по каждой из шести тенденций поведения была составлена сводная таблица 11.

Таблица 11 - Сводная таблица преобладающих тенденций поведения в группе

Группа	Тенденции поведения в %					
	Зависимость	Независимость	Общительность	Необщительность	Принятие "борьбы"	Избегание "борьбы"
ОП-409	9,0	11,0	11,7	8,2	10,7	9,1
ОИН-409	9,0	10,9	11,2	8,6	11,7	8,1

Данная таблица показывает, что тенденция принятия «борьбы» по прежнему выше в группе ОИН – 409, а тенденция общительности и избегания «борьбы» выше в группе ОП – 409.

На следующем этапе была проведена модульная методика. Результаты полученные в ходе проведения модульной методики отражены в таблице 12.

Таблица 12 - Средние данные по модульной методике

ОИН-409														
Члены группы	1 А.Ч.	2 Н.В.	3 Г.А.	4 В.Н.	5 Д.Н.	6 К.П.	7 К.Д.	8 А.В.	9 О.Ф.	10 Л.И.	11 К.Х.	12 Ш.А.	13 А.Б.	14 И.Д.
Общая авторитетность	13	14	11	20	5	20	24	30	30	24	19	36	23	10
ОП-409														
Члены группы	1 С.В.	2 Л.Ю.	3 Л.А.	4 П.Г.	5 Е.А.	6 Г.Т.	7 Т.А.	8 М.К.	9 С.М.					
Общая авторитетность	20	22	14	22	15	12	6	13	7					

Сравнив результаты таблицы 7 и таблицы 12 по модульной методике мы отметили изменения в статусе студентов. У студентов под кодами Д.Н. и И.Д. группы ОИН-409, а также у студентов под кодами Г.Т.;Т.А. и С.М. группы ОП-409 произошло качественное изменение в уровне авторитетности.

Проведя сравнительный анализ результатов первого и второго срезов нами были сделаны гистограммы по тесту Томаса (рисунки 8 и 9).

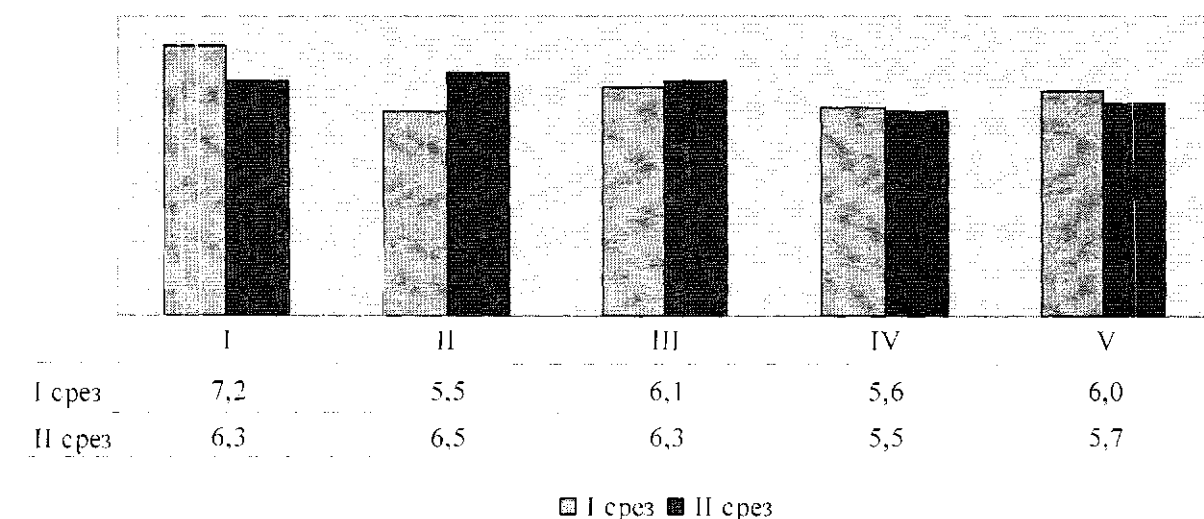


Рисунок 8 - Гистограмма по тесту Томаса ОП - 409 (I – Соперничество; II – Сотрудничество; III – Компромисс; IV – Приспособление; V – Избегание)

Из рисунка видно, что студенты стали реже выбирать соперничество как типичную стратегию поведения в конфликте. В тоже время, они стали более ориентированы на сотрудничество. Незначительные, качественные изменения произошли в стратегиях: компромисс, приспособление, избегание.

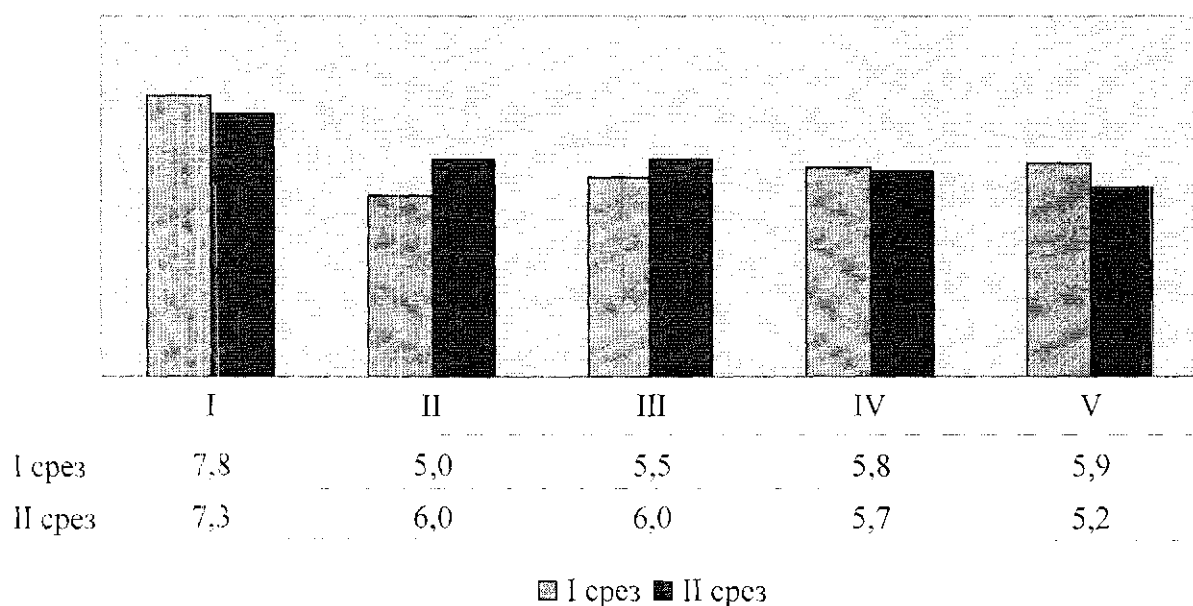


Рисунок 9 - Гистограмма по тесту Томаса ОИН – 409
(I – Соперничество; II – Сотрудничество; III – Компромисс;
IV – Приспособление; V – Избегание)

По рисунку 9 мы видим, что студенты группы ОИН-409 стали чаще выбирать стратегии сотрудничества и компромисса, реже стали использовать избегание как типичный способ поведения в конфликте. Несмотря на это, в данной группе предпочитаемой остаётся стратегия соперничества.

При сравнении графических изображений (рисунков 8 и 9), обращает на себя внимание то, что хотя в обеих группах наблюдается достаточное снижение по уровню соперничества, в группе ОИН – 409 этот показатель выше. В свою очередь в группе ОП-409 выше показатель по стратегии сотрудничество и компромисс.

Для сравнения результатов первого и второго срезов были сделаны гистограммы по методике «Q – сортировка» (рисунки 10 и 11).

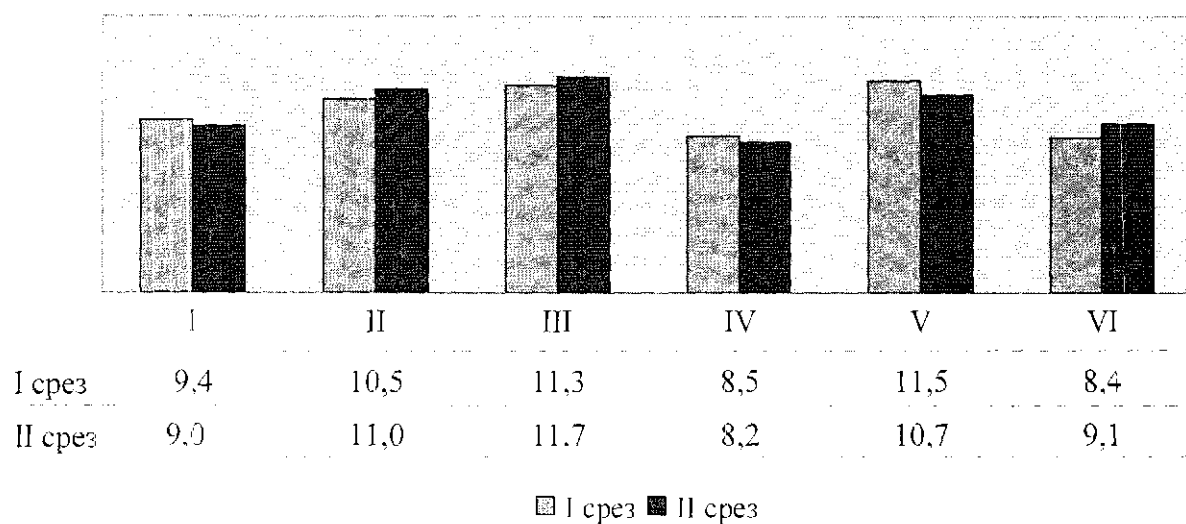


Рисунок 10 – Гистограмма методики «Q - сортировка» ОП – 409

(I – Зависимость; II – Независимость; III – Общительность;

IV – Необщительность; V – Принятие «борьбы»; VI – Избегание «борьбы»)

Графическое изображение результатов по методике «Q-сортировка», показывает, что по шкале принятие «борьбы» произошло снижение, эта тенденция говорит об уменьшении конфликтности в группе и склонности к компромиссным решениям в групповых спорах и конфликтах. Также мы можем констатировать, что ведущей тенденцией поведения в данной группе является общительность.

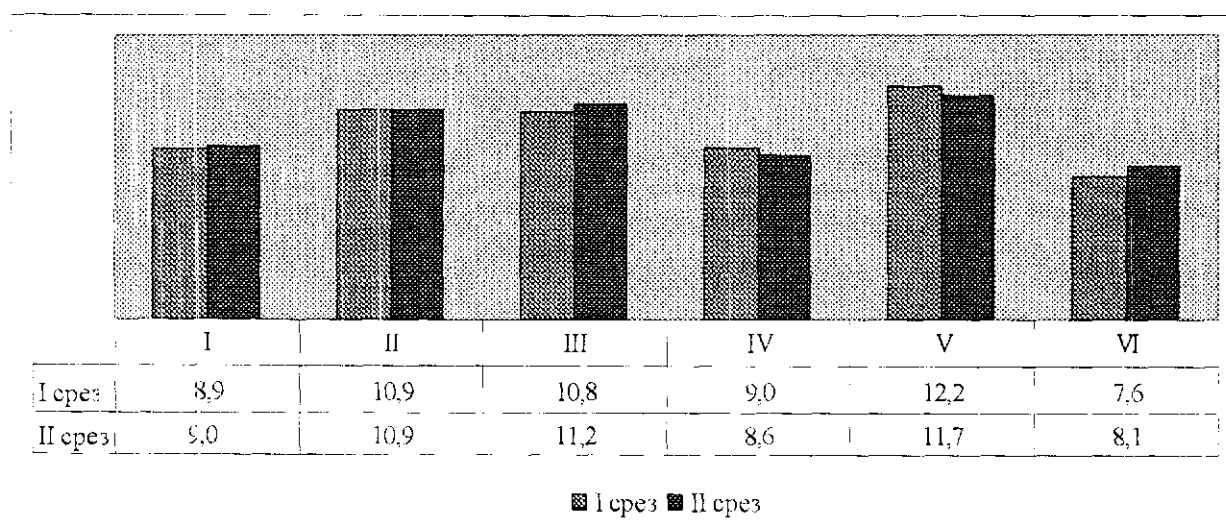


Рисунок 11 – Гистограмма методики «Q-сортировка» ОИН – 409

(I – Зависимость; II – Независимость; III – Общительность; IV – Необщительность; V – Принятие «борьбы»; VI – Избегание «борьбы»)

Графическое изображение по методики «Q-сортировка», показывает, что по шкале принятие «борьбы», как типичной тенденции поведения в группе наблюдается снижение, но данная тенденция остаётся предпочитаемой. По всем остальным тенденциям (зависимость, независимость, общительность, необщительность) наблюдаются незначительные изменения.

Проанализировав полученные результаты мы можем констатировать, что предложенные нами методики, дают возможность выявить уровень конфликтности каждого студента и группы в целом. Используемые методики позволяют отследить динамику показателей взаимоотношений в группе, характер изменений в положении каждого студента в группе, определить результативность работы по улучшению взаимоотношений с сокурсниками. Использование социально-психологического тренинга, для коррекции конфликтного поведения студентов, с разной степенью успешности, обеспечило снижение использования стратегии соперничества, увеличило вероятность выбора компромисса и сотрудничества.

С целью проверить устойчивость достигнутого результата коррекционной программы, в сентябре был проведён итоговый

диагностический срез. На этом этапе использовались: тест Томаса и методика «Q – сортировка».

Полученные результаты по тесту Томаса отражены в таблице 13.

Таблица 13 - Сводная таблица предпочитаемых стратегий поведения

Группа	Стратегии в %				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание
ОП-409	6,2	6,5	6,3	5,5	5,8
ОИН-409	7,5	5,9	6,0	5,7	5,4

Сравнив результаты отраженные в таблице 13, с результатами отображенными в таблице 9 мы можем констатировать, что в целом сохранились те же процентные показатели, что и непосредственно после коррекционной работы.

Для того, чтобы отследить динамику изменений в изучаемых признаках на протяжении всего периода экспериментальной работы, нами были составлены гистограммы по тесту Томаса (рисунки 12, 13).

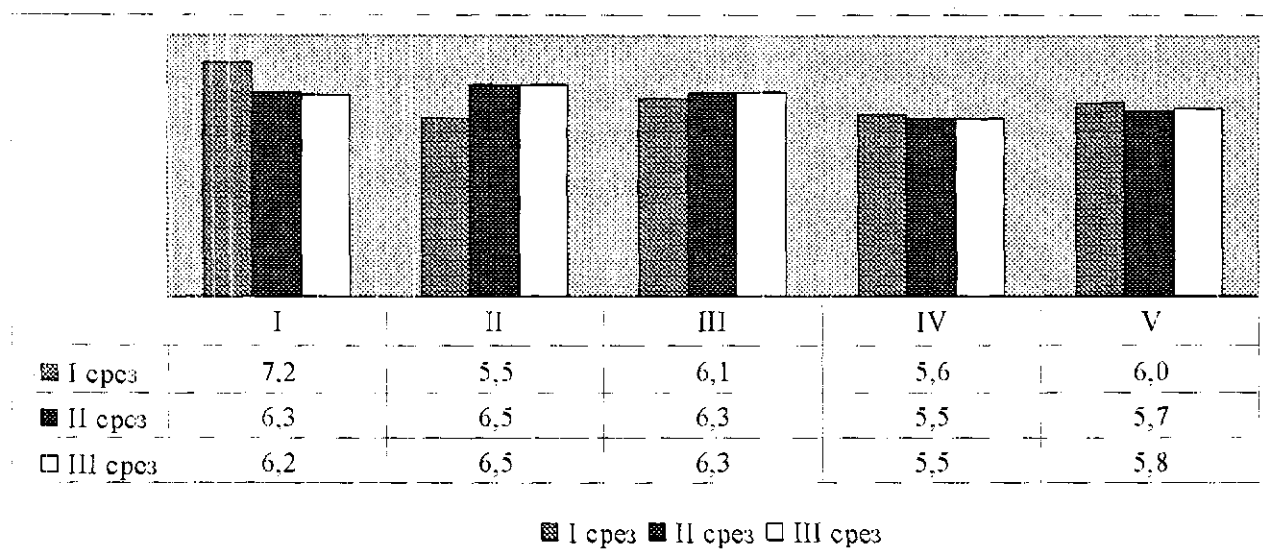


Рисунок 12 - Гистограмма по тесту Томаса ОП – 409

(I – Соперничество; II – Сотрудничество; III – Компромисс;
IV – Приспособление; V – Избегание)

По данной гистограмме видно, что после коррекционной работы студенты стали реже выбирать соперничество как типичную стратегию поведения в конфликте. В тоже время, они стали более ориентированы на сотрудничество. Незначительные, качественные изменения произошли в стратегиях: компромисс, приспособление, избегание. Также мы можем

отметить, что нет существенных различий в итогах второго и третьего срезов. Следовательно, мы можем констатировать, что положительные изменения достигнутые в ходе коррекционной работы сохранились.

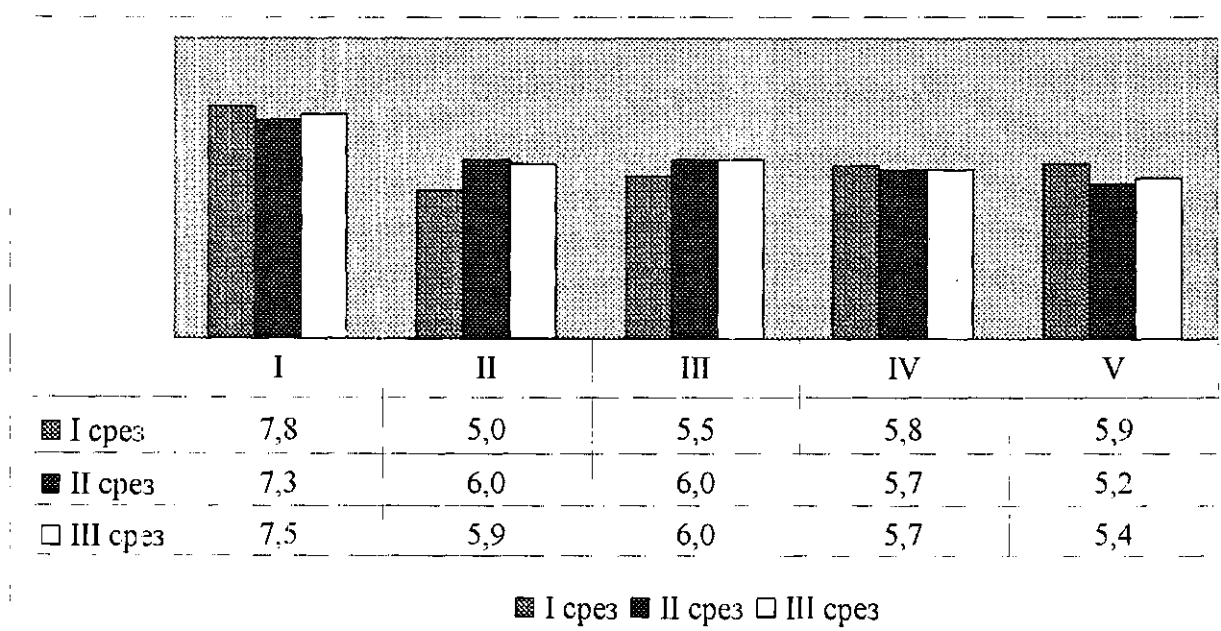


Рисунок 13 - Гистограмма по тесту Томаса ОИН – 409
(I – Соперничество; II – Сотрудничество; III – Компромисс;
IV – Приспособление; V – Избегание)

По данной гистограмме видно, что после коррекционной работы студенты стали реже выбирать соперничество и избегание как типичные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. В то же время стратегия соперничества является предпочитаемой в данной группе. Помимо этого мы можем отметить положительную динамику в таких стратегиях как сотрудничество и компромисс. Сравнение результатов второго и третьего срезов показывает, что положительные изменения достигнутые в ходе коррекционной работы сохранились.

Результаты полученные после проведения методики «Q – сортировка» отражены в таблице 14.

Таблица 14 - Сводная таблица преобладающих тенденций поведения в группе

Группа	Тенденции поведения в %					
	Зависимость	Независимость	Общительность	Несобщительность	Принятие «борьбы»	Избегание «борьбы»
ОП-409	8.9	10.9	11.7	8.2	10.7	9.1
ОИН-409	9.0	10.8	11.2	8.6	11.9	7.9

Данная таблица также фиксирует незначительные изменения в наблюдаемых признаках в сравнении с периодом после коррекционной работы, отраженном в таблице 11. Для наглядности всего периода экспериментальной работы, нами были составлены гистограммы по методике «Q – сортировка» (рисунки 14, 15).

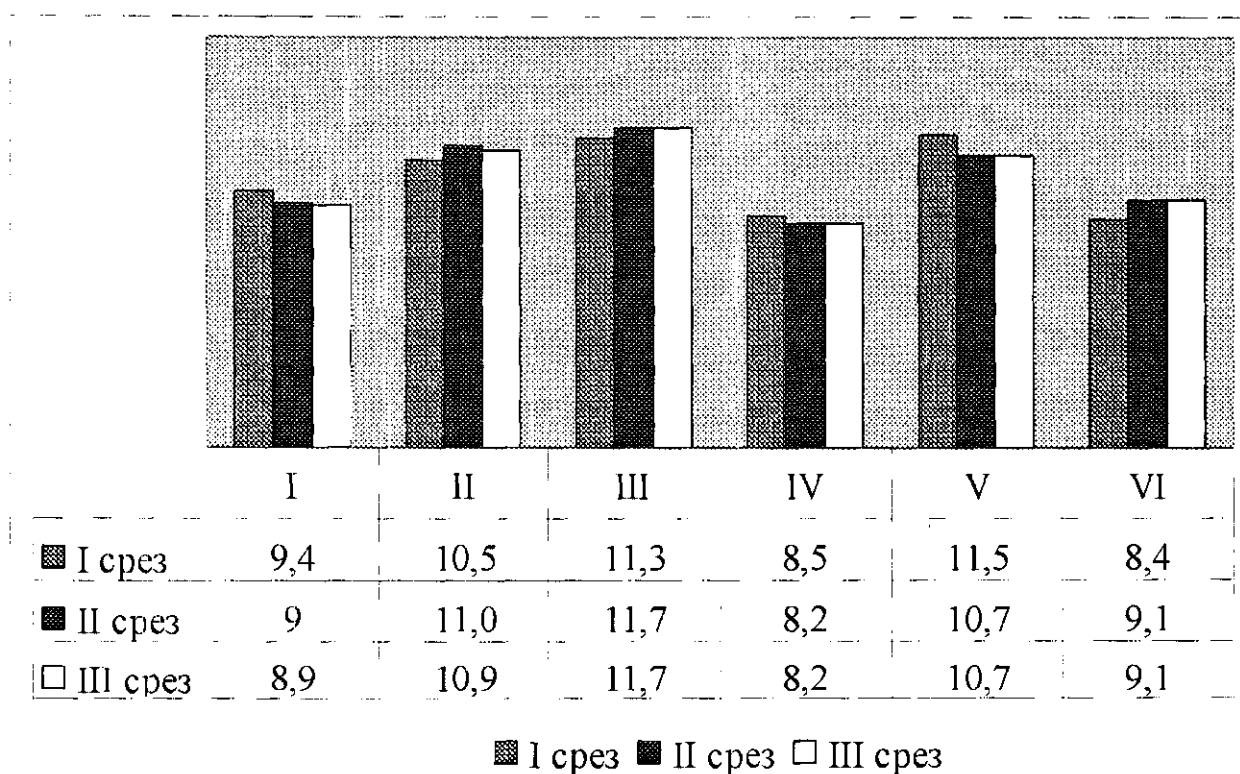


Рисунок 14 – Гистограмма методики « Q - сортировка» ОП – 409

(I – Зависимость; II – Независимость; III – Общительность;
IV – Неообщительность; V – Принятие «борьбы»; VI – Избегание «борьбы»)

Данная гистограмма показывает, что после коррекционной работы произошло снижение по шкале принятия «борьбы», эта тенденция говорит об уменьшении конфликтности студентов и склонности к компромиссным решениям в групповых спорах. Ведущей тенденцией поведения в данной группе является общительность. Сравнение результатов второго и третьего

срезов показывает устойчивость достигнутых изменений после проведения коррекционной работы.

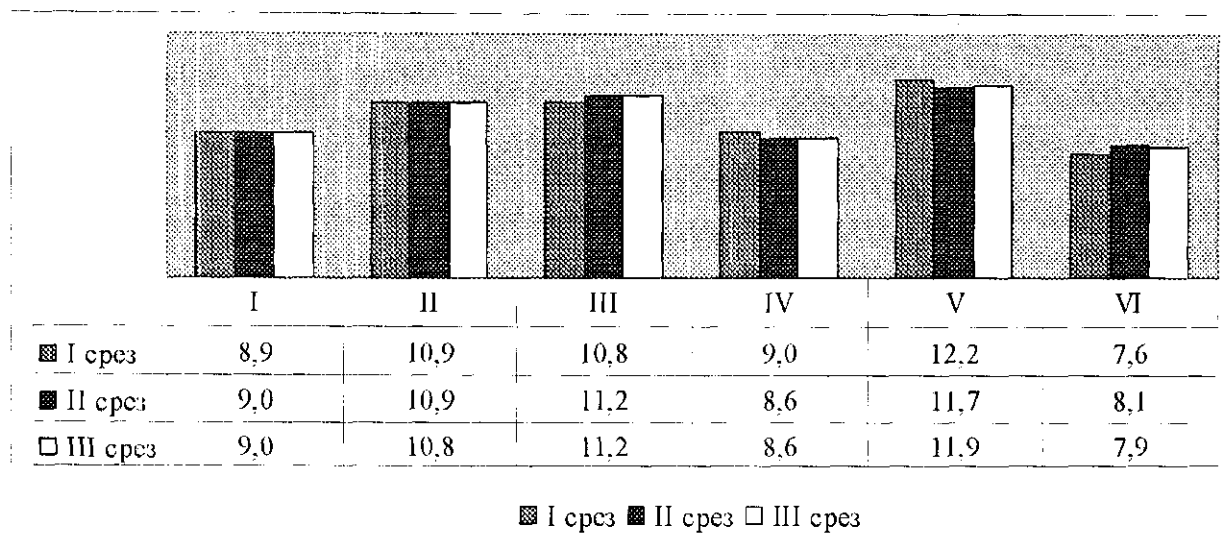


Рисунок 15 – Гистограмма методики «Q - сортировка» ОИН – 409

(I – Зависимость; II – Независимость; III – Общительность; IV – Необщительность; V – Принятие «борьбы»; VI – Избегание «борьбы»)

Гистограмма по методике «Q - сортировка» группы ОИН – 409 показывает, что по шкале принятие «борьбы», как типичной тенденции поведения в группе наблюдается снижение, но данная тенденция остаётся предпочитаемой. По другим тенденциям (зависимость, независимость, общительность, необщительность) мы отмечаем незначительные изменения. По данным третьего среза мы можем констатировать устойчивость достигнутых изменений.

ВЫВОДЫ ПО ТРЕТЬЕМУ РАЗДЕЛУ

Регулярная оценка взаимоотношений с помощью предложенных методик, дает возможность выявить характер изменений в положении каждого студента в группе, определить направление и результативность работы по улучшению взаимоотношений с сокурсниками. Данные методики позволяют также оценить динамику показателей взаимоотношений в группе и, следовательно, принять своевременные меры по их совершенствованию.

В проведённой коррекционной программе были использованы: групповые дискуссии и ролевые игры. Групповая дискуссия представляла собой коллективное обсуждение студентами какой-либо проблемы с конечной целью прийти к определенному общему мнению по ней. В ходе дискуссии происходило коллективное сопоставление мнений, оценок и информации по обсуждаемой проблеме. Ее психологическая ценность состоит в том, что благодаря принципу обратной связи каждый участник тренинга получал возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, сколь велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же конфликтных ситуаций. При использовании ролевых игр работа групп строилась на ролевом проигрывании жизненных ситуаций. Сначала разыгрывались простые социальные ситуации, затем они усложнялись и доводились до уровня конфликтных, т.е. таких, из которых трудно найти простой и единственно возможный выход, полностью устраивающий всех участников. В ходе социально-психологического тренинга студенты к основным способам и приёмам воздействия на партнёра отнесли следующее: не требовать от него невозможного; не стремиться быстро и значительно перевоспитать человека; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; быть твёрдым по отношению к проблеме, но мягким к людям; заблаговременно информировать окружающих о своих решениях, затрагивающих их интересы; давать оппоненту высказаться; не расширять сферу противодействия; оставлять оппоненту возможность «сохранить лицо»; установить личностный контакт; избегать категоричных оценок. В ходе групповой работы студенты пришли к выводу, что групповая конфронтация свойственна отношениям соперничества, но отсутствует при партнёрстве и сотрудничестве, т.е. студенты пришли к осознанию того, что соперничество, как один из способов поведения в конфликтных ситуациях, является мало эффективным. В свою очередь мы пришли к выводу, что с помощью

социально-психологического тренинга, возможно формирующее влияние на выбор оптимальных способов поведения в конфликте – снижение стратегий открытого соперничества и ориентация на компромисс и избегание, а также выбор сотрудничества. Следовательно, социально-психологический тренинг эффективен для устранения конфликтности в студенческих группах.

Исходя из полученных в ходе нашего исследования данных, мы планируем следующее:

- Довести до сведения преподавателей полученные результаты.
- Провести беседу относительно полученной информации в ходе опроса.
- В вузе продолжать специальную работу по формированию профессиональной конфликтоустойчивости у студентов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всякое понятие, входящее в сферу мышления и чувств человека, вызывает у него определённые ассоциации. Слово «конфликт» сопряжено, как правило, с ассоциациями негативными. Конфликты пронизывают собой все сферы общественной жизни и инициируют нововведения в политике, в экономике, культуре, спорте или в быту. Отдельные индивиды, их группы, общество в целом смогут достичь более эффективных результатов в своих действиях, если не будут закрывать глаза на конфликты, а следовать определённым правилам, помогающим их урегулировать и разрешать.

Представители различных наук, в первую очередь гуманитарных, давно пытаются выявить причины социальных конфликтов. При этом конфликтологи-теоретики и конфликтологи-практики в серьёзных исследовательских программах работают, как правило, совместно. Одновременно каждый автор строит своеобразные мосты между дисциплинами в целях воспроизведения всей картины конфликта. Так, теория игр, широко применяемая для анализа различных конфликтов, была разработана и предложена экономистами и математиками. Политологи и психологи берут на вооружение конкретные социологические методы, где математика также занимает одно из центральных мест.

Данное исследование посвящено изучению проблемы диагностики и коррекции социальных конфликтов в студенческой среде на этапе их вузовской подготовки. Актуальность темы определяется необходимостью формирования профессиональной конфликтоустойчивости у студентов, а также недостаточной разработанностью данного направления. В работе проанализированы теоретико-методические основания исследуемой проблемы. Во введении рассматривается актуальность проблемы исследования социальных конфликтов в студенческой среде; определяются объект, предмет; сформулированы цель, задачи; выдвинута гипотеза; охарактеризованы научная новизна, теоретическое значение и практическая

ценность работы. В первом разделе диссертации раскрываются представления о сущности и особенностях социальных конфликтов в философских, социологических и психологических исследованиях. В этом же разделе диссертации излагается обзор концепций и теорий зарубежных и советских психологов, связанные с классификацией и динамикой социальных конфликтов. Во втором разделе диссертации дан теоретический анализ методов диагностики и коррекции социальных конфликтов применимых в студенческой среде. В третьем разделе представлены результаты экспериментального исследования; описаны и проанализированы данные, полученные в ходе исследования; применён аналитический, обобщающий, сравнительный, статистический анализ. Использование данного комплекса теоретических и экспериментальных методов позволило достигнуть целей и задач исследования. В данной работе приведена коррекционная программа. В ходе тренинговой программы были использованы: групповые дискуссии и ролевые игры. Использование социально-психологического тренинга, для коррекции конфликтного поведения студентов, обеспечило снижение вероятности использования стратегий соперничества, увеличило вероятность выбора компромисса и сотрудничества. Сложность исследования и коррекции конфликтных отношений в студенческой среде состояла в необходимости обойти все психологические препятствия, возникающие при изучении сенситивных проблем, так как характер данных процессов является скрытым. У значительной части молодых людей иерархия жизненных ценностей выражена недостаточно чётко, поэтому трудно получить точные данные, характеризующие важность для них тех или иных явлений. Студенты не всегда могут или хотят вспомнить и сформулировать истинные причины и мотивы конфликтов. Практическая значимость исследования заключается в разработке коррекционной программы, которая может быть использована преподавателями, психологами по формированию бесконфликтного пространства в студенческой среде. В ходе проведённой нами опытно-исследовательской

работы произошло изменение в сторону необходимого, достаточного уровня. В результате полученных данных, можно сделать вывод об эффективности предложенной нами методики диагностической и коррекционной программы. Таким образом, результаты исследований в целом подтверждают правильность выдвинутой гипотезы. Важно отметить, что данное исследование не исчерпывает всех аспектов проблемы и открывает перспективы для дальнейшего изучения.

Исходя из полученных в ходе нашего исследования данных, мы предлагаем следующие рекомендации:

- Периодически проводить диагностические срезы на выявление уровня конфликтности у студентов.
- На основании полученных данных проводить коррекционную работу с использованием социально-психологического тренинга.
- В ходе психолого-педагогической и производственной практики студентам совершенствовать навыки и умения конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конфликтология. Учебник для вузов. / Под ред. Запрудского Д. – Ростов-на-Дону, 2000. – 502с.
2. Шкиль А.И. Социально-психологические механизмы конфликтного взаимодействия в условиях учебно-воспитательного коллектива. Автореф. дисс. канд. психол. наук. – Киев, 1990. – 152с.
3. Корнилова Т.В., Григоренко Е.Л. Сравнение личностных особенностей российских и американских студентов (по опроснику А. Эдварса) // Вопросы психологии. 1995. № 5 - С.108–115.
4. Сабирова Р.Ш. Исследование динамики самосознания личности студентов современного вуза. Автореф. дисс. канд. психол. наук. - Алматы, 1997. – 147с.
5. Баныкина С.В. Конфликтологическая компетентность педагога. – Астрахань. 1997. – 122с.
6. Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., Просвещение, 1991. – 128с.
7. Киришбаум Э.И. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе: автореф. дисс. канд. психол. наук. - Л., 1986. - 252с.
8. Андупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М., 2004. – 591с.
9. Уткин Э.А. Конфликтология. — М., Экмос, 1998. — 264с.
10. Бекон Ф. Соч. в 2-х томах. М., 1972. Т. 2. С.361 – 364.
11. Кант И. Соч. в 6-ти томах.- М. Т. 6. - С.266.
12. Философский энциклопедический словарь. – М., Советская энциклопедия, 1983. – С.546.
13. Бердяев Н. Русская идея.// Вопросы философии, М.,1990.№1. – С.128.
14. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. — Пятигорск: Начатки знаний, 1923. — С.11.

15. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Иностранная литература, 1993. №4. – С.240.
16. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. Социологические исследования, 1994. №5. – С.141.
17. Коузер Л. Основы конфликтологии: Пер. с англ. – СПб., Светлячок, 1999. - 183с.
18. Boulding K. Conflict and Defence: A General Theory. — N.Y.: Harper & Row, 1963.
19. Берн Э. Трансактный анализ в группе. - М., Лабиринт, 1997. – С.21-31.
20. Ожегов С.И. и Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. – М., 1981. - С.259.
21. Coser L. A. The Functions of Social Conflict. – London: Free Press, 1956. – P. 8.
22. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. Пособие для студентов вузов. - М., Аспект Пресс, 1994. - 317с.
23. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. – Ростов-на-Дону, Феникс, 1992. -- 239с.
24. Дмитриев А.В. Конфликтология. — М., Гардарика, 2000. — 318с.
25. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М., Владос, 1999. - С.23-24.
26. Boulding K. Conflict and Defence: A General Theory. - N.Y.: Harper & Row, 1963. - P. 217.
27. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М., Гардарика, 2000. – 318с.
28. Бородкин Ф.М, Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. - 189с.
29. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб., 1994. - С.36-86.
30. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб., 1994. – С.124-128.
31. Бородкин Ф.М, Коряк Н.М. Внимание: конфликт! - Новосибирск: Наука, 1984. - С.15.

32. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. – Л.: Лениздат, 1990. – 174с.
33. Руткевич М. Социальный конфликт: философское измерение. Вестник Российской Академии Наук, июнь 1994. Т. 64, 6. - С.58-59.
34. В.М. Бородкин, Н.М. Коряк Социологические исследования.//1994. №4. - С.19
35. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: пособие для студентов вузов. – М., Аспект Пресс, 1994. – 317с.
36. Ядов В.А. Социологические исследования.// 1994. №4. – С.13,16
37. Ядов В.А. Социологические исследования.// 1994. №4. – С.100.
38. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Политологический анализ. Ростов-на-Дону. Изд-во Ростовского университета, 1992. - С.83.
39. Робер М.А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. — М., Прогресс, 1988. – С.90-91.
40. Анцупов Л.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М., 2004. – 591с.
41. Крегер О., Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес. – М., Персей, Вече, Аст, 1995. – С.200.
42. Simmel G. Conflict and the Web of Group Affiliation. — Glencoe: Free Press, 1956.---- P. 40.
43. Коузер Л. Основы конфликтологии. - СПб., Светлячок, 1999. - С. 45 - 52.
44. Коузер Л. Основы конфликтологии. - СПб., Светлячок, 1999. - С.162.
45. Коузер Л. Основы конфликтологии. - СПб., Светлячок, 1999. - С.164.
46. ХасанБ.И. Кразработке психологической теории конфликта//Актуальные проблемы общественных наук. – Красноярск, 1986. – С.172-176.
47. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - Учебник для вузов. – М., 2004. – С.264.

48. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта//Теорет.-методолог. проблемы соц. психологии. - М., Изд-во МГУ,1977. - С.126-143.
49. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: Аспект Пресс, 1996. - С.97-98.
50. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. — М., Прогресс, 1982. — 528с.
51. Фролов В.П. Социология: сотрудничество и конфликты // М., Юристь, 1997. — 422с.
52. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. — Киев: Внешторгиздат, 1991. - 191с.
53. Ратников В.П. Коллектив как социальная общность. - М.: Изд-во МГУ, 1978. - С.191.
54. Леонгард К. Акцентуированные личности. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. — 451с.
55. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. — М., Наука, 1987. — 245с.
56. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. — М., Наука, 1987. — С.214.
57. Ладанов И.Д. Управление стрессом. — М., 1989. — С.126–127.
58. Женская психология / Сост. Н.А. Литвинцева. — М., Интел-Синтез. 1994. — С.111–113.
59. Психология подростка / Под ред. А.А. Реана. - М., ОЛМА-ПРЕСС, 2004. — 124с.
60. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2004 — С.-171.
61. Немов Р.С. Психология. В трёх книгах. Кн. 3. Психодиагностика. — М., ВЛАДОС, 2003. — С.382.
62. Петровский А.В. — Личность. Деятельность. Коллектив, М., Политиздат, 1982. — 528с.

63. Анцунов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2004 – С.175
64. Практическая психология в тестах / Сост. Р. Римская, С. Римский. – М., АСТ-ПРЕСС, 2001. – С.290.
65. Канатаев Ю.А. Психология конфликта. – М., ВАХЗ, 1992. – 79с.
66. Практическая психология в тестах / Сост. Р. Римская, С. Римский. – М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. – С.310.
67. Кудрявцев С.В. Конфликт и насильственное преступление. – М., Наука, 1991. – 174с.
68. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. СПб., Питер, 2000. - 318с.
69. Славина Л.С. Дети с аффективным поведением. – М., Просвещение, 1965. - 210с.
70. Фрыгина Н.И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный конфликт в условиях группового обсуждения. Автореф. дисс. канд. психол. наук. - М., 1980. - 149с.
71. Анцунов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М., 2004. С.455.
72. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., Питер, 2000. – 360с.
73. Абрамова Г.С. Практическая психология. – Екатеринбург, 1999. – 512с.
74. Василюк Ф.Е. Психология переживания. – М., Изд-во МГУ, 1984. – 200с.
75. Моисеев Д.Л. Особенности межличностных инновационных конфликтов госслужащих и пути их разрешения. Автореф. дисс. канд. психол. наук. – М., 1997.
76. Прогнозное социальное проектирование: теоретико-методологические проблемы./ Под ред. Дридзе Т.М. – М., Наука. – 1994. – 310с.

77. Глухова А.В., Красова Е.Ю. Конфликты в студенческой среде: проблемы диагностики и урегулирования // Социол. исслед. Вестник ВГУ. Серия Гуманитарные науки, 2003. № 1. - С.48–65.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тест на оценку уровня конфликтности личности

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?
а) нет; б) когда как; в) да.
2. Есть ли в коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?
а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.
3. Кто вы в большей степени?
а) пацифист; б) принципиальный; в) предприимчивый.
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?
а) часто; б) периодически; в) редко.
5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый коллектив?
а) разработал бы программу работы коллектива на год вперёд и убедил бы коллектив в его целесообразности;
б) изучил бы кто есть кто и установил контакт с лидерами;
в) чаще бы советовался с людьми.
6. В случае неудачи, какое состояние вам характерно?
а) пессимизм; б) плохое настроение; в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции коллектива?
а) да; б) скорее всего да; в) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду, чем промолчать?
а) да; б) скорее всего да; в) нет.
9. Из трёх личных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:
а) раздражительность; б) обидчивость; в) нетерпимость критики

других.

10 Кто вы в большей степени?

а) независимый; б) лидер; в) генератор идей.

11 Каким человеком считают вас друзья?

а) экстравагантным; б) оптимистом; в) настойчивым.

12 Против чего вам чаще всего приходится работать?

а) с несправедливостью; б) с бюрократизмом; в) с эгоизмом.

13 Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности;

б) оцениваю свои способности объективно;

в) переоцениваю свои возможности.

14 Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

а) излишняя инициативность; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность.

Вопросы	Оценочные баллы ответов			Суммарное число баллов	Уровень конфликтности
1	А 1	Б 2	В 3	14-17	1-очень низкий
2	А 3	Б 2	В 1	18-20	2-низкий
3	А 1	Б 3	В 2	21-23	3-ниже среднего
4	А 3	Б 2	В 1	24-26	4-чуть ниже среднего
5	А 3	Б 2	В 1	27-29	5-средний
6	А 2	Б 3	В 1	30-32	6-чуть выше среднего
7	А 3	Б 2	В 1	33-35	7-выше среднего
8	А 3	Б 2	В 1	36-38	8-высокий
9	А 2	Б 1	В 3	39-42	9-очень высокий
10	А 3	Б 1	В 2		
11	А 2	Б 1	В 3		
12	А 3	Б 2	В 1		
13	А 2	Б 1	В 3		
14	А 1	Б 2	В 3		

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика «Конфликтная ли вы личность?»

Чтобы узнать это, воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а – не принимаю участия;

б – кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в – активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

а – нет;

б – только если имею для этого всякие основания;

в – критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а – только если люди необидчивые;

б – лишь по принципиальным вопросам;

в – споры – моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

а – возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б – делаю замечание;

в – прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а – не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б – молча возьму солонку;

в – не удержусь от едких замечаний.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а – с возмущением посмотрю на обидчика;

б – сухо сделаю замечание;

в – выскажусь, не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а – промолчу;

б – ограничусь коротким тактичным комментарием;

в – устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а – постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б – не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в – проигрыш надолго испортит настроение.

Теперь подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а – 4 очка, б – 2, в – 0 очков.

22-32 очка – Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков – Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков – Споры и конфликты – это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами – на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей.

ПРИЛОЖЕНИЕ С

Методика «Стиль конфликтного поведения»

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4 а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувства другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятности 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 определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию;

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого;

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь 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 дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их 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, стараюсь быть внимательным к другому;

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Я предлагаю среднюю позицию:

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого;

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно

могли добиться успеха.

По каждому из пяти разделов опросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом.

Ключ:

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Методика «Q – сортировка».

Вашему вниманию предлагается 60 утверждений, касающихся поведения человека в группе. Прочтите последовательно каждое из них и ответьте «да», если оно соответствует Вашему представлению о себе, или «нет», если не соответствует ему.

1. Я критичен к товарищам.
2. У меня возникает тревога, когда в группе начинается конфликт.
3. Я склонен следовать советам лидера.
4. Я не склонен создавать близкие отношения с товарищами.
5. Мне нравится дружелюбность в группе.
6. Я склонен противоречить лидеру.
7. Испытываю симпатию к одному- двум определенным товарищам.
8. Избегаю встреч и собраний в группе.
9. Мне нравится похвала лидера.
10. Я независим в суждениях и в манере поведения.
11. Я готов встать на чью-либо сторону в споре.
12. Я склонен руководить товарищами.
13. Радуюсь общению с одним-двумя друзьями.
14. При проявлении враждебности со стороны членов группы я внешне спокоен.
15. Я склонен поддерживать настроение всей группы.
16. Не придаю значения личным качествам членов группы.
17. Я склонен отвлекать группу от ее целей.
18. Испытываю удовлетворение, противопоставляя себя лидеру.
19. Хотел бы сблизиться с некоторыми членами группы.
20. Предпочитаю оставаться нейтральным в споре.
21. Мне нравится, когда лидер активен и хорошо руководит.
22. Предпочитаю хладнокровно обсуждать разногласия.

23. Я недостаточно сдержан в проявлении чувств.
24. Стремлюсь сплотить вокруг себя единомышленников.
25. Недоволен слишком деловым отношением.
26. Когда меня обвиняют, я теряюсь и молчу.
27. Предпочитаю соглашаться с основными направлениями в группе.
28. Я привязан к группе в целом больше, чем к определенным товарищам.
29. Я склонен затягивать и обострять спор.
30. Стремлюсь быть в центре внимания.
31. Я хотел бы быть членом более узкой группы.
32. Я склонен к компромиссам.
33. Испытываю внутреннее беспокойство, когда лидер поступает вопреки моим ожиданиям.
34. Болезненно отношусь к замечаниям друзей.
35. Могу быть коварным и вкрадчивым.
36. Я склонен принять на себя руководство в группе.
37. Я откровенен в группе.
38. У меня возникает беспокойство во время группового разногласия.
39. Предпочитаю, чтобы лидер брал на себя ответственность при планировании работ.
40. Я не склонен отвечать на проявления дружелюбия.
41. Я склонен сердиться на товарищей.
42. Я пытаюсь вести других против лидера.
43. Легко нахожу знакомства за пределами группы.
44. Стараюсь избегать быть втянутым в спор.
45. Легко соглашаюсь с предложениями других членов группы.
46. Оказываю сопротивление образованию группировок в группе.
47. Когда раздражен, я насмешлив и ироничен.
48. У меня возникает неприязнь к тем, кто пытается выделиться.
49. Предпочитаю меньшую, но более интимную группу.
50. Пытаюсь не показывать свои истинные чувства.

- 51. Становлюсь на сторону лидера в групповых разногласиях.
- 52. Я инициативен в установлении контактов в общении.
- 53. Избегаю критиковать товарищей.
- 54. Предпочитаю обращаться к лидеру чаще, чем к другим.
- 55. Мне не нравится, когда отношения в группе слишком фамильярны.
- 56. Люблю затевать споры.
- 57. Стремлюсь удержать свое высокое положение в группе.
- 58. Я склонен вмешиваться в контакты знакомых и нарушать их.
- 59. Я склонен к перепалкам, задиристый.
- 60. Я склонен выражать свое недовольство лидером.

Бланки оценки взаимоотношений модульной методики

Оценка дается в шкале: +5 +4 -3 -2 0 -1 -2 -3 -4 -5

1. Оцените Ваше отношение к каждому члену Вашей группы по шкале от +5 до -5

0 — отношение нейтрально.

-5 – относиться в высшей степени отрицательно;

Т.О. – трудно оценить

2. Оцените, как к Вам на Ваш взгляд, относится каждый член Вашей группы по шкале от +5 до -5

-5 – относиться в высшей степени положительно;

0 – отношусь нейтрально.

-5 – относиться в высшей степени отрицательно;

т.о. – трудно оценить

Выделите выбранный Вами вариант работы с бланком:

А) работаю по списку, моя фамилия в списке под №

Б) работаю по списку, но не подписываюсь;

Ставьте себе оценки близкие к нейтральным.

[illegible]