

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**

**«НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**им. Н.А. ДОБРОЛЮБОВА»**  
**(НГЛУ)**

**О.В. Шурыгина**

**РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**  
**СТУДЕНТОВ**

*Учебное пособие*

**Нижний Новгород**  
**2017**

Печатается по решению редакционно-издательского совета НГЛУ.  
Для всех направлений подготовки.  
Дисциплина: Конфликтология.

УДК: 37.015.3

ББК: 88

Ш 969

Шурыгина О.В. Развитие конфликтологической культуры студентов:  
Учебное пособие. – Н. Новгород: НГЛУ, 2017. – 86 с.

ISBN 978-5-85839-327-6

Учебное пособие содержит как ряд теоретических положений, отражающих сущность понятия конфликт и конфликтологическая культура, так и практические рекомендации, техники и упражнения, направленные на развитие культуры поведения в конфликтах у студентов. Пособие предназначено для студентов разных специальностей, психологов, а также преподавателей, интересующихся вопросами развития навыков и умений эффективного взаимодействия.

УДК: 37.015.3

ББК: 88

Автор О.В. Шурыгина, канд. психол. наук, доцент кафедры теории и практики немецкого языка и перевода НГЛУ им.  
Н.А. Добролюбова

Рецензенты: Г.В. Сорокоумова, д-р психол. наук, профессор кафедры методики преподавания иностранных языков, педагогики и психологии НГЛУ им. Н.А. Добролюбова

Д.В. Жарова, канд. психол. наук, доцент кафедры практической психологии НГПУ им. К. Минина

ISBN 978-5-85839-327-6

© НГЛУ, 2017

© Шурыгина О.В., 2017

## Оглавление

<b>Предисловие</b> .....	4
<b>Глава 1. Общая характеристика конфликтов</b> .....	5
1.1. Сущность понятия конфликта в трудах древних философов, религиозных учениях и современных исследованиях.....	5
1.2. Классификация конфликтов.....	9
1.3. Причины возникновения конфликтов.....	13
1.4. Структура конфликта.....	19
<b>Глава 2. Общая характеристика конфликтологической культуры</b> ....	25
2.1. Понятие конфликтологической культуры.....	25
2.2. Структура конфликтологической культуры и показатели ее сформированности у студентов.....	28
2.3. Медиация как форма проявления конфликтологической культуры.....	37
<b>Глава 3. Психодиагностика показателей конфликтологической культуры</b> .....	42
3.1. Интегральная самооценка личности «Кто я в этом мире».....	42
3.2. Экспресс-диагностика уровня самооценки.....	44
3.3. Диагностика уровня уверенности в себе (А.М. Прихожан).....	45
3.4. Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер).....	48
3.5. Определение уровня конфликтоустойчивости.....	49
3.6. Диагностика коммуникативной толерантности (В.В. Бойко).....	50
3.7. Диагностика эмоционального интеллекта (Н. Холл).....	52
3.8. Диагностика стратегий поведения в конфликтах К. Томаса.....	54
3.9. Тест на самооценку компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта (В.И. Андреева).....	59
3.10. Диагностика уровня развития конфликтологической культуры (О.И. Щербакова).....	60
<b>Глава 4. Тренинг развития конфликтологической культуры</b> .....	62
<b>Библиографический список</b> .....	80

## Предисловие

Каждый человек часто сталкивается с разногласиями и противоречиями в межличностном общении, которые приводят к конфликтам, порождающим противостояние, вызывающим негативные эмоции и разрушающим отношения. Конфликты присущи любой деятельности человека: бытовой, профессиональной, социальной, политической, культурной. Любые столкновения можно было разрешить быстрее, если бы стороны конфликта (отдельные лица, группы людей, организации, целые государства) с уважением относились к оппонентам и признавали их права. Это достигается путем воспитания и развития личности, способной жить в мире, согласии, терпимости и гармонии в обществе, т. е. путем развития конфликтологической культуры. Конфликтологическая культура рассматривается как культура поведения человека в конфликте, которая выражается в адекватном восприятии конфликта, в способности эффективно общаться, контролировать свои эмоции и разрешать возникающие конфликты мирным и конструктивным путем.

Данное пособие позволяет студентам ознакомиться с такими понятиями, как конфликт, структура конфликта, функции и причины его возникновения, стратегии поведения в конфликтных ситуациях, эмоциональный интеллект, культура, конфликтологическая культура. В пособии представлены также диагностические методы, при помощи которых студенты могут самостоятельно исследовать уровень развития конфликтологической культуры по отдельным показателям. Упражнения тренинга по развитию конфликтологической культуры могут быть использованы преподавателями в процессе воспитательной работы.

## **Глава 1. Общая характеристика конфликта**

### **1.1. Сущность понятия конфликта в трудах древних философов, религиозных учениях и современных исследованиях**

Изменение отношения к конфликту в последнее время тесно связано с переменами в обществе, но все же ответ на вопрос, возможно ли существование того или иного общества или мирового пространства в целом без конфликта, остается отрицательным. Это обуславливает необходимость изучить природу данного явления.

В переводе с латинского понятие «конфликт» означает столкновение, противоборство. Противоборство характерно для всего существующего. Многообразные установки и различия между людьми приводят к борьбе за свои интересы, ценности и потребности, что часто принимает форму конфликта. Поэтому проблемы конфликтного противоборства нашли свое отражение в многочисленных философских и религиозных учениях, народном творчестве и различных научных исследованиях.

Еще в античную эпоху взгляды древних мыслителей относительно природы конфликта были противоречивы. Многие из них строились на основе философского представления о противоположностях. Так, древнегреческий философ Гераклит (520–460 гг. до н. э.) рассматривал конфликт как движущую силу изменений и развития: «если иссякнет одна из противоположностей, и сгинет, то исчезнет все», «война – отец всего и царь всего» [67]. Взгляды Гераклита о конфликтах как основе всех вещей разделял и другой философ древности – Эпикур (341–270 до н. э.) [28].

Многие философы осуждали ссоры и столкновения, призывая людей жить в мире и согласии. Философ Платон (428–348 до н. э.) рассматривал войну как величайшее зло, подчеркивая разрушительный характер противостояния. Взглядов Платона придерживался и другой великий мыслитель Древней Греции – Демокрит (460–370 гг. до н. э.). Он утверждал, что гражданская война есть бедствие для той и другой стороны [30].

Великий мудрец древнего Китая Конфуций (551–479 до н. э.) в своих учениях уделял большое внимание проблеме конфликтов. Он утверждал, что злобу, заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь, неравенство и несхожесть людей. По мнению Конфуция, нормальному общению вредят корысть, упрямство, лживость, лесть и стремление к выгоде. В центре философии Конфуция – вопросы воспитания, нравственно-духовного роста человека. Индивид должен жить в согласии с самим собой, быть человеколюбивым, снисходительным к другим, почтительным к высшим и старшим, благосклонным к простым и малым. Он призывал: «Не делай другому того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и семье к тебе не будут чувствовать вражды» [54].

Ученик Платона, Аристотель (384–322 гг. до н. э.) отмечал, что человек по своей природе – существо общественное. И это «общественное начало» человека предрасполагает его к взаимопониманию, сотрудничеству, а не к конфронтации. В числе исходных причин конфликтов он выделял: неравенство людей по обладанию имуществом и получению почестей, наглость, страх, пренебрежение, происки, несходство характеров, чрезмерное возвышение одних и унижение других [5].

Религиозные учения также стремятся доказать преимущества мира, согласия, любви, сострадания и терпения. Так, в поучениях преподобного Аввы Дорофея столкновение между братьями описывается как «смущение»: «бывает, что между братьями случается смущение или неудовольствие», поводом для которого послужило «слово брата, нанесшего оскорбление». Смущение (конфликт) приводит к тому, что «раздражается сердце» и возникает «вражда между братьями». Преподобный призывает братьев и других людей «если случается смущение, погасить малый огонек раздора, не подкладывать лучины, дабы не разгорелся огонь вражды и не произошло воспламенение, а терпеливо промолчать, поклониться, помолиться за брата – ибо это есть знак сострадания и любви» [29].

Анализируя взгляды древних мыслителей и религиозные учения на проблему конфликтов, важно отметить, что многие мыслители того времени указывали на необходимость развития и воспитания в человеке нравственных качеств, позволяющих ему жить в согласии с самим собой и окружающим его миром.

Представления древних философов создали установку на формирование двух основных направлений в изучении конфликтов: социологического и психологического.

Среди сторонников социологического подхода нет единого мнения относительно роли конфликта в развитии общества.

Основоположник структурно-функционального анализа Т. Парсон рассматривал общество как целостную систему, состоящую из множества функционально взаимосвязанных элементов. Естественным состоянием общества являются гармоничные и бесконфликтные отношения между элементами социальной системы, поэтому конфликт нарушает стабильность системы, препятствует нормальному функционированию общества [28].

К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф рассматривали конфликт как закономерную характеристику общественных отношений. К. Маркс утверждал, что люди вступают в социальное взаимодействие независимо от их воли, и такое взаимодействие является необходимым условием для общественного развития. Развитие общества происходит по принципу диалектического закона единства и борьбы противоположностей [60].

Конфликт рассматривался Г. Зиммелем как самостоятельная форма взаимодействия, которой отводилась ключевая, интегративная роль, т.к. конфликт объединяет противоборствующих, способствует стабилизации и организации общества [11].

Л. Козер и Р. Дарендорф предложили «конфликтную модель» развития общества. По Р. Дарендорфу конфликт всегда был и будет присущ любому обществу в силу неизбежного различия интересов [81]. Л. Козер утверждал, что конфликт – это важнейший фактор, оказывающий положительное влияние на смену и развитие общественных систем [80].

В центре психологических теорий изучения конфликта – человек, субъект конфликта, и психологические особенности его конфликтности. Представители психологического подхода (З. Фрейд, К. Юнг, К. Хорни, А. Адлер) были убеждены, что любой конфликт вне зависимости от его масштаба и вида имеет личностную первопричину, то есть конфликт начинается с отношения и поведения конкретных личностей, чьи действия обусловлены внутренними психическими процессами.

Основой психологического подхода изучения конфликтов послужила психоаналитическая теория З. Фрейда, согласно которой человек находится в состоянии постоянного внутреннего и внешнего конфликта с окружающими и миром в целом. Согласно психоанализу (З. Фрейд) человек имеет конфликтную природу, так как в нем борются неосознаваемые и осознаваемые желания, направленные на одни и те же объекты. Они часто имеют противоположное содержание, что и объясняет конфликтность человека [60].

Американский психолог К. Хорни отрицает, что конфликт свойственен человеку изначально. Изучая базисные конфликты, автор указала, что конфликтность человека формируется под влиянием окружения и в частности родителей [70].

А. Адлер рассматривал поведение человека в социальном контексте. Содержание конфликта индивида с обществом Адлер видел в попытке человека освободиться от чувства неполноценности [3].

К. Юнг предложил типологию характеров личности, во многом объясняющую поведение личности в конфликте [3].

Зарубежные психологические теории конфликта значительным образом повлияли на развитие современных психологических концепций, так как изучение внутренних противоречий и конфликтов человека служит объяснением его «проблемного» взаимодействия с другими людьми. Длительное время в нашем обществе господствовала бесконфликтная парадигма, исключавшая конфликты из социальной жизни. Но изменившаяся ситуация в жизни общества привела к необходимости смены парадигмы бесконфликтности конфликтологической парадигмой, «ориентирующей сознание людей на неизбежность и необходимость конфликтов, которые «приучают жить в цивилизованных рамках “баланса

интересов”, выстраивая снизу и сверху модель социального партнерства и сотрудничества» [53]. Признание конфликта в качестве «неотъемлемого элемента» развития нашего общества (А.В. Дмитриев, Е. Мелибурда), «естественного фрагмента жизни» (С.М. Емельянов, Н.Ф. Вишнякова, Н.В. Гришина), «одной из форм человеческого взаимодействия» (О.Н. Громова, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов) привело к повышенному интересу к данному феномену, а также многообразию подходов его изучения и определения.

Среди имеющихся определений конфликта можно выделить два основных подхода. Первый подход рассматривает конфликт в широком смысле и отождествляет понятие «конфликт» с понятием «противоречие». Данной позиции придерживается Е.Н. Степанов, определяя конфликт, «как разрешаемое социальное противоречие» [64. С. 45].

Сторонники другого подхода полагают, что не каждое противоречие приводит к конфликтам. Д.П. Зеркин отмечает, что конфликты провоцируют лишь те противоречия, которые достигли интересов людей, но для того, чтобы они стали реальностью необходимы определенные условия: противоположные взгляды, представления о своих интересах и путях их реализации, существенно различное отношение к интересам других, противоречивые цели, ставящиеся людьми для достижения целей, то есть все, что «произрастает» на базе интересов. (Д.П. Зеркин) [32. С. 44]. Идеи Д.П. Зеркина разделяет ряд ученых, определяя конфликт как столкновение противоположных точек зрения, взглядов, мнений, человеческих стремлений (В.А. Кручинин, С.М. Емельянов, А.В. Дмитриев А.ф. Хертель).

А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов отмечают, что противодействие субъектов разворачивается в трех сферах: общении, поведении, деятельности. В процессе общения люди передают или принимают информацию, взаимодействуют друг с другом, обмениваются мнениями, взглядами, убеждениями. При этом процесс общения предполагает также обмен как положительными, так и отрицательными эмоциями. Любое противодействие, проявляющееся в общении или деятельности, с целью выражения несогласия с мнением оппонента всегда сопровождается негативными эмоциями. Таким образом, конфликт – «наиболее острый способ развития и завершения противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями» (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов) [3]. Концепцию наличия сильных эмоциональных переживаний в процессе конфликтного противоборства разделяют многие авторы: «противоборство между субъектами, вызванное трудноразрешимыми и субъективно значимыми противоречиями, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями» (Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин) [11. С. 15], «активные взаимно направленные

действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей (достижение власти, ресурсов и др.) окрашенные сильными эмоциональными переживаниями» (О.Н. Громова) [23. С. 15], «взаимодействие субъектов общения, для которого характерно наличие противоречия, противодействий (противоборства / противостояния) и негативных эмоций у конфликтующих, возникающих в связи с проблемами удовлетворения ими значимых потребностей» (О.И. Щербакова) [76. С. 80], «конфликты становятся конфликтами лишь в том случае, если объективно существующая проблема в межличностном общении сопровождается сильными эмоциями» (А. Бэкер, Х. Бэкер) [79. С. 113], «конфликт – воспринимаемая несовместимость действий или целей, которые почти всегда сопровождаются острым эмоциональным состоянием» (В.И. Белов) [8].

Анализ содержания категории «конфликт» показал, что конфликт – это сложное и комплексное явление, поэтому для его описания необходимо выделить круг понятий, наиболее полно характеризующих данный феномен.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. *Что обозначает понятие «конфликт» в переводе с латинского языка?*
2. *В чем состоит противоречие взглядов древних философов на природу конфликта?*
3. *Сформулируйте основные концепции о роли конфликта в развитии общества сторонников социального подхода.*
4. *Что легло в основу изучения конфликтов представителей психологического подхода?*
5. *Дайте определение понятию «конфликт».*

## **1.2. Классификация конфликтов**

Актуальной проблемой для многих исследователей является проблема классификации конфликтов, так как классификация необходима как модель изучения предмета в целостности, как возможность различения всего спектра конфликтных проявлений [36]. В современной психологической литературе существует множество подходов к систематизации конфликтов на основании определенных признаков.

Наиболее простой и легко объяснимой является классификация, основанная на выделении **сфер проявления конфликтов**. По этому критерию различают:

- экономические (в основе лежат экономические противоречия);
- политические (в основе лежат противоречия в политических взглядах);
- межкультурные (в основе лежат разногласия культур);

- трудовые или организационные (проявляются в возникновении противоречий в трудовых отношениях);
- семейные (в основе лежат семейные противоречия, «конфликты поколений», конфликты внутри семейных пар);
- педагогические (противоречия, возникающие в образовательной среде) [3; 4; 11; 17; 23; 28; 30; 36; 47; 48; 50 и др.].

Основаниями для классификации служат также **продолжительность и последствия конфликтов**.

По **степени продолжительности** протекания конфликта выделяют:

- бурные быстротекущие конфликты (возникают, как правило, на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих);
- острые длительные конфликты (возникают при наличии глубоких противоречий);
- слабовыраженные и вялотекущие конфликты (связаны с не очень острыми противоречиями либо пассивностью одной из сторон);
- слабовыраженные и быстротекущие (связаны с поверхностными причинами и носят эпизодический характер) [30].

С точки зрения **социальных последствий конфликты** классифицируются как конструктивные и деструктивные. Конструктивность или деструктивность конфликта зависит от способности личности объективно оценить существующее противоречие и устранить его мирными и цивилизованными средствами.

В основе конструктивного конфликта лежат объективные противоречия. Конструктивные конфликты способствуют развитию личности и организации в целом. Конструктивность конфликта проявляется в следующих функциях:

- стимулирующей, так как способствует самореализации личности в процессе поиска творческих решений;
- развивающую, так как приводит к формированию новых качеств личности;
- интегративную, так как возникает более тесная взаимосвязь между субъектами коммуникации, что приводит к сплоченности;
- сигнальную, так как сигнализирует об адаптированности или неадаптированности личности к изменяющимся условиям [35].

В основе деструктивных конфликтов лежат субъективные причины. Деструктивность конфликтов проявляется в:

- оказании негативного эмоционального, психологического воздействия на участников конфликта;
- разочаровании в собственной значимости, формирование чувства собственной неполноценности;

- формировании негативного образа «врага», что приводит к негативной установке по отношению к своему оппоненту;
- формировании отрицательной оценки своих коллег, партнеров по деятельности;
- закреплении в опыте личности насильственного опыта разрешения конфликта, что может привести к систематическому использованию данной модели поведения;
- снижении эффективности и продуктивности деятельности;
- оказании негативного влияния на развитие личности;
- формировании неправильных жизненных установок, утрата веры в справедливость, честность [3; 4; 17].

Как утверждает М. Дойч, если участники конфликта неудовлетворены его исходом и чувствуют себя обделенными, конфликт является деструктивным. Аналогично конфликт является конструктивным, если его участники довольны его исходом и полагают, что в результате его они получили пользу [59].

Особый интерес представляет классификация конфликтов, основанная на выделении **субъекта конфликтного противоборства**.

По **субъекту конфликта** различают внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, конфликты между личностью и группой, межгрупповые конфликты.

Большой вклад в изучение *внутриличностных конфликтов* внесли последователи психоаналитической школы (З. Фрейд, К. Хорни, К. Юнг, К. Левин). Представители западной теории рассматривают внутриличностный (интраперсональный) конфликт на основе таких понятий, как психологические противоречия, внутренняя борьба и психологическая защита, а его процесс и протекание основаны на внутренних негативных переживаниях личности.

Так, К. Левин рассматривая внутриличностный конфликт как психологический конфликт, характеризовал его как ситуацию, в которой на индивида действуют противоположно направленные силы равной величины [60].

В отечественной психологии внутриличностному конфликту уделяется также большое внимание, о чем свидетельствуют работы А.Н. Леонтьева, В. С. Мерлина, М.Н. Мясичева, А.Р. Лурия, Ф. Василюка и др.

Согласно взглядам Ф.Е. Василюка внутриличностный конфликт представляет собой разновидность критических жизненных ситуаций, таких, например, как стресс, фрустрация, кризис. Конфликт возникает в результате столкновения противоположных друг другу побуждений, которые в сознании отражаются в виде независимых, самостоятельных ценностей. Следовательно, внутриличностный конфликт – это своеобразное ценностное переживание, а его показателем является

сомнение по поводу истинности ценности, правильности и значимости жизненных принципов и мотивов человека [13].

Многие зарубежные и отечественные психологи полагают, что внутриличностный конфликт может спровоцировать **межличностный конфликт** (К. Хорни, К. Левин, Э. Берн, В.С. Мерлин, А.И. Анцупов, А.Я. Шипилов, Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, О.Н. Громова, Д.А. Шевчук и др.). Д.А. Шевчук выражает точку зрения, что любой межличностный (интерперсональный) конфликт выявляет отсутствие согласия в системе межличностного взаимодействия. Стороны демонстрируют противоположные мнения, взгляды, точки зрения и интересы на одну и ту же проблему. И на соответствующем этапе взаимоотношений они нарушают гармоничные взаимоотношения тем, что одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, отстаивая свои интересы, другая сторона предпринимает ответные действия, опасаясь ущемления своих интересов [73].

Особенностью **межличностных конфликтов**, с точки зрения Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина является не только строго определенное количество участников – двое или трое – но и преобладание в таком конфликте двух ситуаций: когда оппоненты преследуют несовместимые цели или реализуют противоположные ценности, а также когда в конкурентной борьбе они преследуют одну и ту же цель, которая может быть достигнута только одной из сторон [11].

Субъектами **межгрупповых конфликтов** выступают социальные группы, которые могут представлять собой конкурирующие коллективы, когда они преследуют несовместимые цели, отстаивают разные интересы и ценности. Примерами могут служить конфликты между конкурирующими фирмами за рынки сбыта, между политическими партиями, стремящимися к власти и др.

**Конфликт «личность – группа (коллектив)»** часто возникает между руководителем и коллективом или одним из членов коллектива и всем коллективом в результате столкновения личностных и групповых интересов, а также причины могут быть связаны непосредственно с положением индивида в группе и характеризуются такими понятиями как: «позиция», «статус», «внутренняя установка», «роль». Как правило, подобные конфликты носят деструктивный характер, т. к. протекают в форме враждебных отношений и сопровождаются высоким эмоциональным накалом.

**По направленности** конфликты делятся на горизонтальные и вертикальные.

К **горизонтальным** относятся такие конфликты, в которых не участвуют лица, находящиеся друг у друга в подчинении. К **вертикальным** – те, в которых участвуют лица, находящиеся один у другого в подчинении.

Мы привели наиболее общую классификацию конфликтов. Конфликты представляют собой очень сложное психологическое явление,

следовательно, классифицировать их можно по различным признакам. Тем не менее с практической точки зрения классификация конфликтов играет важную роль, т. к. она позволяет оценить пути решения конфликтов.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем значение классификации конфликтов?
2. Какие виды конфликтов выделяются с точки зрения сферы их проявления?
3. Назовите виды конфликтов в зависимости от продолжительности протекания и последствий.
4. Приведите классификацию конфликтов по субъектам конфликта.
5. Чем отличаются горизонтальные конфликты от вертикальных?

### **1.3. Причины возникновения конфликтов**

Анализируя причины возникновения конфликтов, ученые выделяют объективные и субъективные причины, то есть личностные.

К числу объективных причин, вызывающих конфликты, ученые относят «те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. д.» [3. С. 198].

Отметим, что большинство отечественных психологов указывают на личностную первопричину конфликтов. Личностные причины обусловлены, в первую очередь, индивидуально-психологическими особенностями личности и протекающими психическими процессами в межличностном взаимодействии людей.

Д.А. Шевчук, О.Н. Громова выделяют следующие личностные причины возникновения конфликтов: психологические доминанты поведения личности, то есть её ценностные ориентации, цели, мотивы, интересы и потребности; несовпадение характеров индивидов; установки личности, образующие типы индивидуальностей; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения, психологическая несовместимость [23; 73].

Многие исследователей связывают возникновение межличностных конфликтов с проявлением «конфликтности» личности.

По определению М.С. Миримановой конфликтность личности – «это неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности» [50. С. 145]. Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель рассматривают конфликтность личности как интегративный комплексный показатель и характеристику личности, тесно связанную с сугубо психологическими и прежде всего личностными предпосылками. Авторы отмечают, что конфликтность личности определяется комплексным действием факторов:

- Психологических (особенностей темперамента, уровня агрессивности, психологической устойчивости и саморегуляции, актуального эмоционального состояния, социально-психологических установок и ценностей, отношения к оппоненту, компетентности в общении и др.).

- Социальных (особенностей условий жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры и др.) [48].

С точки зрения Е.С. Кузьмина, конфликтность – является свойством любой личности, так как постоянная гармония личности с обществом, ближайшим окружением и самим собой возможна лишь в идеальном социально-психологическом смысле [56].

По мнению Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина, уровень конфликтности личности можно определить с помощью следующих показателей:

- количества конфликтов, которые провоцирует личность или принимает в них участие без весомых оснований в определенный период времени;

- тяжести данных конфликтов для оппонентов и других участников конфликта;

- личностных особенностей, обуславливающих склонность к конфликтам [11].

Личность, создающая вокруг себя проблемные ситуации и конфликтные отношения при любых обстоятельствах и условиях и вовлекающая в эти отношения других людей, называют конфликтной или конфликтогенной [11; 17; 48; 50].

Обобщая результаты теоретических и эмпирических исследований Е.Н. Богданов и В.Г. Зазыкин полагают, что конфликтные личности обладают холеристическим типом темперамента, характеризуются развитыми волевыми качествами и упорством, что позволяет им вести длительное противостояние в условиях эмоциональной напряженности. У них наблюдается проявление амбивалентных эмоциональных реакций: от бурных эмоциональных реакций до сдержанности. Конфликтные личности обладают достаточным опытом конфликтных отношений. Общение конфликтных личностей отличается разнообразными стратегиями: от сухости до пафоса в зависимости от ситуации, часто они прибегают к использованию манипуляций. Конфликтных личностей характеризует эгоцентрическая направленность. У такой личности проявляются мотивы самоутверждения и самовыражения путем противостояния и агрессии [11].

В настоящее время психологами представлены разные типологии конфликтных личностей. Системное описание С.М. Емельянова обобщило все характеристики разных конфликтных личностей (табл. 1). Межличностные конфликты проявляются в общении и неразрывно связаны с таким феноменом, как барьеры общения.

А.С. Гусева и В.В. Козлов определяют барьеры общения как факторы, которые служат причиной разлада нормального процесса коммуникации и общения между людьми. Авторы рассматривают следующие барьеры общения: барьер характера, барьер противостоящих желаний, барьер отрицательных эмоций, барьер презрения, барьер страха, барьер стыда и

вины, барьер настроения, барьер восприятия, барьер незнания, барьер техники и навыков общения [27].

Таблица 1

**Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову**

<b>Тип конфликтной личности</b>	<b>Поведенческие характеристики</b>
Демонстративный	<p>Хочет быть в центре внимания.                      Любит хорошо выглядеть в глазах других.                      Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.                      Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью.                      Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.                      Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.                      Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь.                      Кропотливой, систематической работы избегает.                      Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо</p>
Ригидный	<p>Подозрителен.                      Прямолинеен и негибок.                      Обладает завышенной самооценкой.                      Постоянно требует подтверждения собственной значимости.                      Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.                      Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду.                      Мало критичен по отношению к своим поступкам.                      Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям</p>
Неуправляемый	<p>Импульсивен, недостаточно контролирует себя.                      Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно.                      Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения.                      Характерен высокий уровень притязаний.                      Несамокритичен.</p>

	<p>В неудачах, неприятностях склонен обвинять других.</p> <p>Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.</p> <p>Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.</p> <p>Из прошлого опыта извлекает мало уроков</p>
Сверхточный	<p>Скрупулезно относится к работе.</p> <p>Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок.</p> <p>Обладает повышенной тревожностью.</p> <p>Чрезмерно чувствителен к деталям.</p> <p>Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.</p> <p>Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды.</p> <p>Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.).</p> <p>Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях.</p> <p>Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе</p>
«Бесконфликтный»	<p>Неустойчив в оценках и мнениях.</p> <p>Внутренне противоречив.</p> <p>Обладает легкой внушаемостью.</p> <p>Зависит от мнения окружающих.</p> <p>Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу.</p> <p>Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли.</p> <p>Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков, как своих, так и окружающих</p>

Возникновению конфликтного противоборства способствует отсутствие или недостаточное проявление эмпатии, которая представляет собой переживание чувств, мыслей и установок другого человека [20].

О.Н. Гомыранова выделяет *эмоциональную* эмпатию, основанную на механизмах проекции и подражания, *когнитивную*, базирующуюся на интеллектуальных процессах, *предикативную*, рассматриваемую как

способность предсказывать поведение другого в конкретных случаях, *пассивно-созерцательную* эмпатию, как сопереживание без особого вмешательства и *активно-деятельностную* эмпатию, которая проявляется в действиях по оказанию поддержки партнеру по отношениям в решении его проблем. С точки зрения автора, эмпатия является одним из основных психологических механизмов гармонизации межличностных и общественных отношений, следовательно с ее помощью возможна регуляция конфликтных отношений [18].

В.П. Шейнов, Е.И. Степанов заявляют, что причиной для конфликта может послужить проявление агрессии (от латинского «*agressio*» нападение).

Агрессия трактуется как физическое или вербальное поведение, направленное на причинение кому-либо вреда. Е.И. Степанов выделяет три положения для объяснения агрессии: агрессия изначально принадлежит человеку, агрессия – реакция на ситуацию, агрессивное поведение является результатом воспитания, воздействия социальной среды [64].

В.П. Шейнов рассматривает агрессию как свойство личности. Человека с повышенной агрессивностью конфликтен, так как он выплескивает накопившееся раздражение на окружающих, тем самым решая свои внутренние проблемы за счет других. Автор называет такого человека «ходячим конфликтогеном». По определению В.П. Шейнова, конфликтогены – это слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту. По мнению автора конфликтоген часто проявляется ситуативно, помимо воли людей, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов, что приводит к возникновению конфликта [74].

Ниже приведена таблица наиболее распространенных конфликтогенов (табл. 2).

В рамках рассматриваемой нами проблемы, представляет интерес трактовка причин конфликтов немецких психологов А. Бэкер и Х. Бэкер, анализирующих межличностные конфликты в коллективах. Они выделяют следующие причины: недостаток коммуникации, взаимозависимость, отсутствие критики, чувство несправедливого отношения, недоверие, подозрительность, борьба за власть и влияние, неприязнь, гнев и восприимчивость, формирование группировок, система бонусов; конкуренция при недостатке ресурсов [79].

Таблица 2

### Типы конфликтогенов

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямо негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание

Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Нами проводилось исследование, целью которого было выявить наиболее распространенные причины возникновения конфликтов в системе высшего образования. Так, согласно нашим исследованиям индивидуально-психологические особенности студентов (черты характера, темперамент, разная направленность личности студента), расхождения во взглядах и интересах, зависть и соперничество, недопонимание, стресс, переутомление во время сессии могут послужить основанием для возникновения конфликтов. Среди причин, провоцирующие конфликты между преподавателями и студентами выделяют поведение студентов на занятиях, неуважительное отношение к преподавателю, неуспеваемость, расхождение во взглядах, предвзятое отношение преподавателя к студенту [75].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие виды причин конфликтов выделяют ученые?
2. В чем проявляются объективные причины возникновения конфликтов?
3. Что является субъективными причинами, провоцирующими конфликт?
4. Дайте определение понятию «конфликтность личности».
5. Приведите классификацию конфликтных личностей по С.М. Емельянову.
6. Дайте определение понятию «конфликтоген».
7. Назовите основные виды конфликтогенов.
8. Каковы причины возникновения педагогических конфликтов?

## 1.4. Структура конфликта

При всем многообразии трактовок конфликта объединяет их представление о структуре конфликта.

М.С. Мириманова определяет структуру конфликта как «совокупность характеристик, обеспечивающих целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих компонентов связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс» [50. С. 49].

Ряд исследователей А.И. Анцупов, А.И. Шипилов, С.В. Баклановский, О.В. Галустова предполагают наличие следующих компонентов в структуре конфликта:

- *Предмет конфликта* – противоречие, в котором отражается столкновение интересов и целей.
- *Объект конфликта* рассматривается как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может *стать материальная* (ресурс), *социальная* (власть) или *духовная* (идея) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.
- *Участники конфликта (стороны конфликта, оппоненты)* – субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или оборонительные) действия друг против друга.
- *Микро- и макросреда конфликта* – условия, в которых находятся участники конфликта, т. е. социальную ситуацию [3; 4; 17; 51].

Н.В. Гришина, Л.А. Петровская, выделяют следующие компоненты в структуре конфликта:

- *стороны (участники) конфликта;*
- *условия протекания конфликта;*
- *образы конфликтной ситуации;*
- *возможные действия участников конфликта;*
- *исходы конфликтных действий* [22; 55].

В. Шейнов в своих работах, посвященных технологиям разрешения конфликта, рассматривает две формулы конфликта:

### *Первая формула конфликта:*

**Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт**

Автор предлагает следующую трактовку составляющих конфликта: Конфликтная ситуация (КС) – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент (И) – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

И, как показывает формула, конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого. Следовательно, по мнению автора, разрешить конфликтное противоборство возможно в случае устранения конфликтной ситуации и тем самым, исчерпать инцидент. В случае, если устранить КС не представляется возможным, конфликт разворачивается по второй формуле.

### ***Вторая формула конфликта:***

**Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту**

В соответствии с этой формулой каждая конфликтная ситуация является инцидентом для другой [74].

Наряду с объективными компонентами авторы выделяют также психологические компоненты конфликта: **потребности, мотивы, цели, интересы, ценности и стратегии поведения в конфликте.**

Большинство конфликтов развивается в результате неудовлетворения потребностей сторон. **Потребность** – это такое состояние, которое возникает от нужды в определенных объектах, испытываемой субъектом [17. С. 77].

Любое желание и стремление индивида отражает ту или иную потребность. Сознательно или неосознанно индивиды стремятся добиться своей цели для удовлетворения определенной потребности, и в случае невозможности достижения или реализации потребности возникают конфликты. Цель в данном случае выступает конкретизацией потребностей [48].

Исследователи убеждены, что основными побудителями к вступлению участника в конфликт являются мотивы. А.А. Реан трактует **мотив** как «внутреннее побуждение личности к тому или иному виду активности (деятельности, общению, поведению), связанное с удовлетворением определенной потребности» [61. С. 49]. Мотивы, побуждающие к конфликтным отношениям, не возникают спонтанно, а определяются ситуацией, условиями в которых находятся стороны. Очень часто истинные мотивы не выявляются в процессе конфликта.

Конфликтное поведение сторон часто обусловлено стремлением удовлетворить свои интересы. **Интерес** представляет собой осознанную потребность, которая формирует направленность субъекта на объект конфликта и обеспечивает реализацию конфликтного поведения [3]. Д.П. Зеркин склонен считать, что интерес – это камертон общественных отношений. Согласно его взглядам «только тогда, когда ущемляются

интересы одних, за счет чего удовлетворяются интересы других, и это становится достоянием общественного сознания первых, формируется конфликт» [32. С. 45].

Близки к интересам оппонентов и ценности, которые они могут отстаивать. Это могут быть личностные ценности, общечеловеческие, культурные, духовные и т. д.

Отношение оппонента к элементам конфликта выражается в его позиции. **Позиция** проявляется в соответствующем конфликтном поведении, которое выражается в противоположно направленных действиях участников конфликта.

Действия оппонентов взаимообусловлены, так как они влияют друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, то есть приобретают характер взаимодействия [4].

А.А. Урбанович отмечает, что конфликтное поведение направлено на блокирование действий противоположной стороны, ее намерений, стремлений, целей и может протекать в следующей последовательности:

- постепенное усиление позиций участников за счет введения все более активных сил и за счет накопления опыта противоборства;
- увеличение количества проблемных ситуаций и усугубление первичной проблемной ситуации;
- повышение конфликтной активности участников конфликта, ужесточение характера конфликта, а также привлечение к конфликту новых сил;
- нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может оказать как дезорганизующее, так и мобилизующее влияние на участников конфликта;
- изменение отношения к проблемной ситуации, оппонентам и конфликту в целом [59].

Анализ литературы позволил установить, что в основе любого конфликтного поведения лежит определенная стратегия поведения в конфликте. Под **стратегией поведения** понимается общая ориентация и линия поведения личности или группы в конфликте [48].

В. Зигер и Л. Ланг рассматривают следующие конфликтные стратегии поведения: 1) атака, агрессивное поведение; 2) проявление гибкости, поиск укрытия; 3) уклонение от столкновения, отступление; 4) образование союзов, объединение с другими; 4) приспособление вплоть до сдачи; 5) смена задачи при разрешении конфликта [33].

Большинство психологов придерживаются классификации, разработанной Кеннетом У. Томасом и Ральфом Х. Килменном, которые предлагают пять стратегий поведения в конфликте: стратегия конкуренции (соперничества), стратегия избегания (уклонения), стратегия приспособления, стратегия компромисса, стратегия сотрудничества (рис. 1).

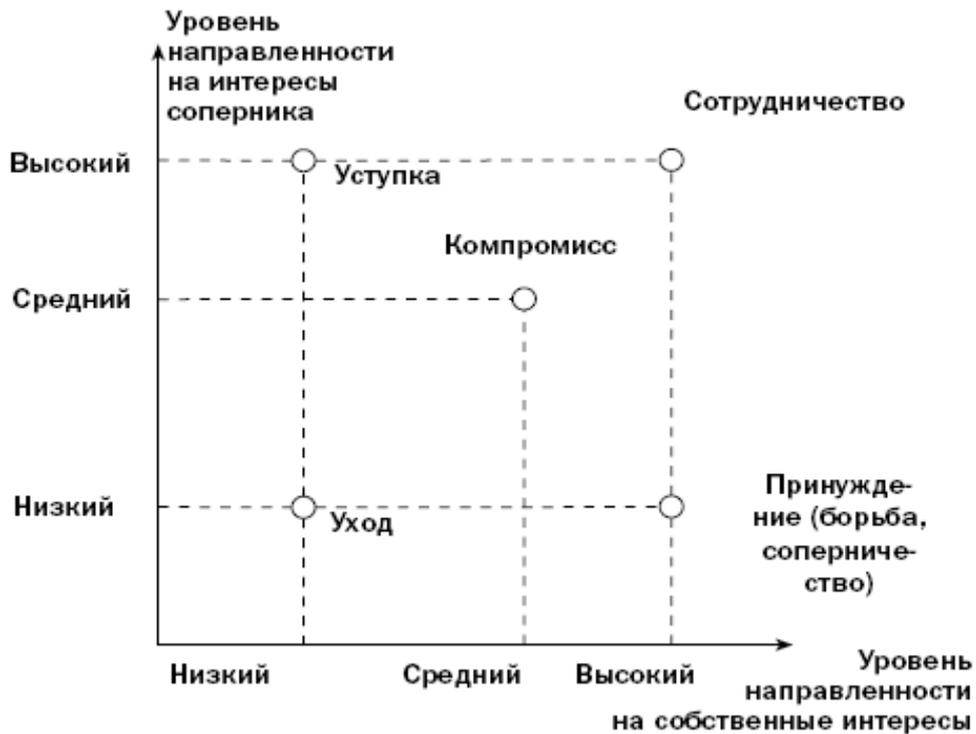


Рис. 1. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса – Килмена

Стратегии соперничества, конкуренции, противоборства характеризуются открытой борьбой за свои интересы и повышенной активностью участников. Человек, использующий эту стратегию, предпочитает идти своим путем, мало заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но способен на волевые решения. Человек стремится добиться своей цели «любой ценой», удовлетворяя свои интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать именно свое решение. Человек, прибегающий к этой стратегии, использует свои волевые качества, и если его воля достаточно развита ему это удастся.

Стратегия избегания (уклонение) применяется тогда, когда человек стремится выйти из конфликта, не решая его. Он не отстаивает своих интересов, не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы. В данном случае проблема не столь важна для человека, чтобы тратить силы на ее решение. Избегая конфликта или уходя из него (физически или эмоционально), человек, возможно, опасается конфронтации, общаясь, например, с трудным человеком. Уходя или избегая конфликта, человек лишает себя возможности принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Избегание или уход от конфликта может привести к усугублению проблемы.

Стратегия приспособления – стратегия сглаживания противоречий, поступаясь своими интересами в пользу другого. Эта стратегия может быть использована, когда исход дела не существенен для человека и чрезвычайно важен для противоположной стороны. К. Томас и Р. Килменн говорят, что в данном случае человек жертвует своими интересами в пользу другого, уступая ему и жалея его.

Стратегия компромисса – стратегия урегулирования разногласий, противоречий через взаимные уступки. Человек сходит на частичном удовлетворении своих потребностей и потребностей оппонента. Обе стороны обмениваются уступками и взвешивают все для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоим. Стратегия компромисса является наиболее эффективной в том случае, когда интересы противоположных сторон совпадают, а реализация их невозможна. Это приводит к разработке такого компромисса, который бы удовлетворял всех участников. В отличие от стратегии сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне.

Стратегия сотрудничества является наиболее продуктивной стратегией поведения, так как чаще всего приводит к разрешению и продуктивному выходу из конфликта с учетом интересов обеих сторон. Стил сотрудничества сложен для реализации, так как требует много времени и более детальной разработки решения проблемы, удовлетворяющей всех участников конфликта [63; 88].

Х. Корнелиус и Ш. Фэйр выделяют также стратегию подавления, которая предполагает стремление участников подавить конфликт с целью поддержания отношений любой ценой. Подавление серьезных и значимых конфликтов, требующих разрешения, означает, что стороны не затрагивают спорных вопросов, делая вид, что ничего не произошло и все в порядке, мирясь с происходящим и подавляя негативные эмоции [40].

Актуальность выбора определенной стратегии поведения в конфликте обусловлена степенью заинтересованности в удовлетворении своих потребностей и потребностей другой стороны.

С.М. Емельянов полагает, что уровень направленности на собственные интересы и интересы оппонента зависит от трех факторов: содержания предмета конфликта, ценностей межличностных отношений и индивидуально-психологических особенностей. Особое место при этом отводится ценности межличностных отношений с оппонентом. Если для одного из оппонентов межличностные отношения с противоположной стороной (дружба, партнерство, любовь) представляют определенную ценность, то его действия будут носить конструктивный характер, в противном случае его поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием [30].

Следовательно, поведение участников конфликта и, как следствие, исход конфликта, его разрешение определяют степень конструктивности и деструктивности конфликта.

Рассматривая конфликты в образовательном пространстве, многие ученые склонны считать, что отношение к конфликтам является отрицательным, так как конфликты сопровождаются острыми негативными переживаниями, и помимо участников конфликта в конфликт могут быть вовлечены целые коллективы, конфликты могут носить

затяжной характер и негативно влияют на продуктивность деятельности [21; 31; 33; 44; 45; 46; 47; 66].

В связи с этим, актуализируется проблема развития конфликтологической культуры субъектов образовательного процесса, то есть формирование и развитие специальных навыков и умений, позволяющих адекватно реагировать на конфликтные ситуации, понимать и принимать позицию другого, в ситуации конфликта выбрать более эффективную линию поведения и продвигать свои интересы мирным, бесконфликтным путем.

Вопросы для самоконтроля:

1. *Изобразите графически структуру конфликта.*
2. *Дайте определение основным структурным компонентам конфликта.*
3. *Назовите две основных формулы возникновения конфликта по В. Шейнову.*
4. *Дайте определение понятиям «потребности», «мотивы», «цели», «интересы», «ценности» и «стратегии поведения в конфликте».*
5. *Назовите основные стратегии поведения в конфликте.*
6. *Какие факторы влияют на выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях?*
7. *Что обуславливает необходимость развития конфликтологической культуры?*

## Глава 2. Общая характеристика конфликтологической культуры

### 2.1. Понятие конфликтологической культуры

Воспитание человека культуры, способного жить в мире, согласии, терпимости и гармонии в современном обществе, умеющего ориентироваться в культурной среде, строить свою жизнь, достойную человека – становится основной миссией образования. Культура выступает доминирующим фактором образовательного процесса.

Прежде чем рассматривать сущность понятия «конфликтологическая культура», ее структурные компоненты и пути развития конфликтологической культуры, обратимся к анализу понятия «культура», составляющего определение «конфликтологическая культура».

Определение «культура» прошло довольно длинный путь исторического развития. Первоначально латинское слово «cultura» употреблялось в значении «возделывание, обработка земли». Римский философ и оратор Марк Туллий Цицерон, живший в I веке до н. э., первый использовал это понятие в качестве метафоры, говоря о «возделывании души человека», о воспитании и личном совершенствовании [37].

Следует отметить, что в европейских языках (немецком, английском, французском) слово «культура» долгие годы служило сельскохозяйственным термином (обработка, культивирование земли), а в философской, научной и художественной литературе употреблялось как метафора. Многие десятилетия потребовалось, чтобы из метафоры сделать научное понятие и философскую категорию [42].

В настоящее время насчитывается более 500 трактовок понятия культуры, что свидетельствует о многообразии проявления данного феномена.

Л.С. Выготский определяет культуру как «продукт социальной жизни и общественной деятельности человека» [15. С. 145].

Определение культуры как основной формы человеческой деятельности доминирует также в работах Э. Маркаряна, М.С. Кагана, Е.А. Давидовича [68].

В рамках психологического подхода культура определяется как совокупность форм приобретенного поведения, возникающих в результате приспособления и культурной адаптации человека к окружающим условиям жизни. Культура – это модели поведения, которые передаются от одного поколения к другому, устойчивы к изменениям с течением времени [25]. Согласно определению В.П. Зинченко, «культура представляет собой явление, позволяющее аккумулировать духовную энергию человека, дать импульс для самопознания, самореализации, определить границы поведения» [26. С. 10].

Обобщая приведенные выше определения, можно сделать вывод, что культура представляет собой многомерное и сложное явление, интегрирующее позитивный опыт, знания, ценности и «духовные достижения» человека, развивающееся во взаимодействии и реализующееся в поведении и деятельности человека. В такой трактовке различают общую культуру и ее дифференциации по видам и сферам деятельности: профессиональную культуру, коммуникативную культуру, психологическую культуру, управленческую культуру, конфликтологическую культуру. Следует отметить, что, несмотря на общность, каждому виду культуры присущи свои отличительные черты. Являясь компонентами общей культуры, они связаны друг с другом и взаимообусловлены.

Анализируя конфликтологическую культуру, многие исследователи склонны рассматривать ее в качестве составляющей определенного компонента общей культуры (профессиональной, психологической, корпоративной культур).

Так, Н.В. Самсонова в своих исследованиях описывает конфликтологическую культуру как вид профессиональной культуры. При этом автор различает понятия «конфликтологическая культура личности» и «конфликтологическая культура специалиста». «Конфликтологическая культура личности» выражается в стремлении и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные. Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается качественная характеристика способа жизнедеятельности специалиста в профессиональной конфликтной среде [62. С. 18].

Т.Н. Черняева, анализируя конфликтологическую культуру менеджера как вид профессиональной культуры, рассматривает ее как качественную характеристику менеджера, способного (знающего, стремящегося, подготовленного) к творческому решению профессиональных задач по управлению конфликтом в организации [72].

Н.В. Куклева выделяет конфликтологическую культуру педагога также в качестве важной составляющей его профессиональной культуры и определяет ее как способность и готовность педагога к распознаванию конфликта, к его предупреждению или (если предупредить невозможно) конструктивному разрешению с целью достижения социально значимых результатов в совместной деятельности [45].

Функционально конфликтологическая культура специалиста проявляется в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общения, взаимная деятельность, взаимоотношения) и преобразовании конфликтных параметров профессиональной среды, в связи с чем, Н.В. Самсонова и А.Б. Белинская выделяют *регулятивную* и *преобразующую функции*, которые заключаются в:

- гармонизации взаимоотношений субъектов профессиональной деятельности;
- согласовании совместных действий;
- обеспечении эффективной профессиональной деятельности и профессионального становления в условиях профессионального конфликта;
- преобразовании конфликтогенной профессиональной среды с целью предупреждения возможных конфликтов [7; 62].

Исходя из вышеизложенных концепций, следует, что конфликтологическая культура как вид профессиональной культуры носит деятельностный характер и отражает знания, умения и способности специалиста прогнозировать, регулировать и разрешать конфликты в профессиональной деятельности специалиста.

По мнению О.И. Щербаковой, представленные характеристики конфликтологической культуры не в полной мере отражают психологическую сущность данного явления. По мнению О.И. Щербаковой конфликтологическая культура тесно связана с психологической культурой. Автор рассматривает конфликтологическую культуру как «культуру поведения человека в конфликте, выражающаяся в сформированности социально значимых свойств и качеств личности, обуславливающих взаимовыгодное решение проблем межличностного взаимодействия людей» [76. С. 80].

И.С. Почекаева разделяет точку зрения О.И. Щербаковой, полагая, что конструктивному взаимодействию в ситуациях конфликта способствуют личностные качества участников конфликта, которые необходимо развивать. И.С. Почекаева исследует конфликтологическую культуру старшеклассников и определяет ее как «интегрально личностное образование старшеклассника, индивидуально-возрастные особенности которого определяют его ведущие специфические характеристики: в рациональной сфере – осознание необходимости предупреждать и конструктивно разрешать конфликты, осмысление конфликта как позитивной ценности; в эмоциональной сфере – осуществление внутренней регуляции в конфликте; в поведенческой – умение применять данное личностное образование в практике предупреждения и конструктивного разрешения» [57. С. 14].

Рассматривая конфликтологическую культуру личности студента, нам представляется необходимым обратиться к понятию «культура личности».

Культура личности, согласно взглядам О.С. Газмана, выражается в гармонии культуры знаний, культуры творческого взаимодействия и культуры чувств и общения, дающей личности социальную устойчивость, продуктивную включенность в общественную жизнь и труд, а также личностный и эмоциональный комфорт [16].

На основании этого определения мы рассматриваем *конфликтологическую культуру личности студента «как совокупность когнитивных способностей и личностных характеристик студента, определяющих адекватное восприятие конфликта, позволяющих осуществлять эмоциональную регуляцию и саморегуляцию в конфликте, эффективное общение, а также управлять конфликтами на объективной, справедливой и творческой основе»* [75. С. 53].

*Вопросы для самоконтроля:*

1. В каком значении употреблялось слово «культура» в античные времена?
2. Раскройте сущность понятия «культура» в рамках психологического подхода.
3. Сформулируйте определение конфликтологической культуры.

## **2.2. Структура конфликтологической культуры и показатели ее сформированности у студентов**

Анализируя структуру конфликтологической культуры следует отметить, что, несмотря на разнообразие существующих на данный момент описаний структурных компонентов данной категории, наблюдается сходство в их содержании.

Так, в структуре конфликтологической культуры И.С. Почекаева выделяет:

- *рациональный компонент* (объем теоретических знаний о психолого-педагогической природе конфликта, его структуре и динамике, видах, возможных причинах и эффективных способах разрешения);
- *эмоциональный компонент* (эмоциональное состояние личности в конфликтной ситуации);
- *поведенческий компонент* (наличие системы практических умений и навыков по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов) [57].

По определению О.И. Щербаковой, конфликтологическая культура личности представляет собой интегративное качество, основывающееся на гуманистических ценностях, включающее культуру мышления, культуру чувств, коммуникативную культуру и поведенческую культуру, и проявляющееся в оптимальных, соответствующих контексту, стратегиях взаимодействия в конфликтах, обеспечивающих конструктивное решение проблем. Описанные выше структурные компоненты конфликтологической культуры характеризуются следующими особенностями:

- *культура мышления* представляет собой способность рационально анализировать конфликтную ситуацию, на основе определенных

теоретических знаний, формулировать суть проблемы, выделять главное и второстепенное, делать выводы, использовать их в своем поведении;

- *культура чувств* выражает способность воспринимать конструктивный и деструктивный характер своих переживаний и управлять ими, в частности, преодолевать деструктивные переживания – гнев, агрессию, страх, депрессию; способность проявлять оптимизм, сохранять спокойствие, уравновешенность, эмоциональную устойчивость в проблемных ситуациях, проявлять эмпатию, толерантность;

- *коммуникативная культура* проявляется в готовности и способности к диалогу, способности адекватно вербализировать свои и чужие переживания, владении «я-сообщением», техниками «активного слушания», «ассертивного общения» и др.;

- *поведенческая культура* отражает способность действовать и решать проблемы таким образом, чтобы не допускать конфликта и его эскалации, управлять конфликтом на всех его этапах [78].

Н.В. Самсонова и Т.Н. Черняева рассматривают конфликтологическую культуру специалиста как совокупность интегрированных характеристик и их показателей, представляющих собой определенный уровень развития данной категории. В качестве интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста исследователи выделяют конфликтологическую компетенцию специалиста, конфликтологическую готовность специалиста и конфликтологическую компетентность специалиста [62; 72].

Следует отметить, что понятия «конфликтологическая компетентность», «конфликтологическая компетенция», «конфликтологическая готовность», наряду с понятием «конфликтная компетентность» являются предметом изучения многих ученых. Для начала рассмотрим, как эти понятия определяются классиками в данной области исследования.

В качестве комментария нам представляется важным указать, что термины «компетенция» и «компетентность» являются творческим преобразованием английского слова «competence». Компетентность (*competence* происходит от латинского *competentia*) – «принадлежность по праву», то есть круг вопросов, в котором данное лицо обладает опытом, познаниями, позволяющими судить о чем-либо. Есть еще один аспект трактовки: *competence* – законно принятая способность общепринятого авторитета совершать определенные акты или действия в конкретных условиях.

Компетентный (*competens*) – знающий, сведущий в определенной области; имеющий право по своим знаниям и полномочиям делать или решать что-либо, имеющий право решать вопросы как подведомственные [24]. Придерживаясь данной трактовки понятия «компетентность», мы разделяем позицию Б.И. Хасана, который считает, что конфликтологическая компетентность представляет собой синтез

теоретических знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте, умений реализовывать эти стратегии в конкретных жизненных ситуациях [70] и О.И. Щербаковой, согласно которой конфликтологическая компетентность представляет собой «систему научных знаний о конфликте и умений управлять им» [77. С. 57].

С точки зрения М.М. Кашапова, основу конфликтологической компетентности составляет конфликтоустойчивость. М.М. Кашапов склонен считать, что конфликтоустойчивость личности характеризуется умением в ситуациях конфликта брать инициативу по его разрешению в свои руки, умением держать себя в руках, а также умением посмотреть на ситуацию конфликта как снаружи, «глазами оппонента», так и изнутри [35].

Конфликтологическая компетенция, в свою очередь, является составной частью общей социальной компетенции и представляет собой способность и готовность к осуществлению деятельности по профилактике конфликта, в реальном конфликте как способность и готовность минимизировать деструктивные формы конфликта и перевести их в конструктивное русло, и при необходимости выступить посредником или медиатором в разрешении конфликта, то есть способность управлять конфликтами [52].

Анализ дефиниций «конфликтологическая компетентность» и «конфликтологическая компетенция» позволяет сделать вывод, что данные категории являются недостаточно разработанными, о чем свидетельствует неоднозначность трактовок данных понятий. Мы рассматриваем конфликтологическую компетенцию как способность личности устанавливать гармоничные отношения с окружающими людьми и в ситуациях конфликта конструктивным способом устранять сложившиеся противоречия, основываясь на конфликтологических знаниях и умениях, составляющих конфликтологическую компетентность.

Одной из характеристик конфликтологической культуры специалиста Н.В. Самсоновой и Т.Н. Черняевой рассматривается конфликтологическая готовность специалиста [62; 72].

Согласно Н.В. Самсоновой конфликтологическая готовность специалиста включает в себя различного рода установки на осознание профессиональной конфликтологической задачи, модели вероятностного конфликтного поведения в ситуациях конфликта, определение специфических способов деятельности в профессиональном конфликте [62].

Конфликтологическая готовность включает в себя конфликтную позицию, которая, по мнению Т.А. Марцин, составляет ценностно-смысловое ядро конфликтологической культуры [49]. Конфликтная позиция представляет собой выстроенную систему отношений человека к

самому конфликту как обострению противоречий, к оппонентам как равноправным субъектам, к способам влияния на других людей и достижения собственных целей. В своих исследованиях автор описывает три типа конфликтной позиции: деструктивную, которая характеризуется тем, что личность постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность, нарушает этику общения; непродуктивную, или пассивную, которая выражается в непоследовательности оценок, суждений, поведении, склонности к уступкам, согласии с точкой зрения соперника; конструктивную, которая проявляется в стремлении личности урегулировать конфликт, направленности на поиск приемлемого решения для всех участников. Личность, выбирающая конструктивную позицию поведения в конфликте, характеризуется также выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику. Следовательно, конструктивная конфликтная позиция является показателем сформированности конфликтологической готовности и конфликтологической культуры [49].

В результате анализа отечественной психолого-педагогической литературы можно констатировать, что конфликтологическая культура в большинстве работ исследуется как педагогическая категория, что позволяет выявить неполноту изучения психологических аспектов данного феномена. Несмотря на различия в представлении структурных компонентов конфликтологической культуры, большинство авторов сходятся во мнении, что конфликтологическая культура включает в себя совокупность конфликтологических и коммуникативных знаний и умений, а также способностей осуществлять действия, направленные на конструктивное разрешение конфликта.

Анализ зарубежной литературы показывает, что исследования по данной проблематике ведутся и зарубежными авторами, что находит свое отражение в многочисленных публикациях.

Так, указывая на необходимость овладения специальными знаниями и умениями по разрешению конфликтов, немецкий автор П. Хайгл считает, что развитая конфликтологическая культура способствует «честному и справедливому конфликтованию». При этом исследователь различает *Streitkultur* (культуру ведения спора) и *Konfliktkultur* (конфликтологическую культуру) [188].

Культура ведения спора «*Streitkultur*» отражает способность человека, обладая необходимым объемом знаний, логично и последовательно приводить аргументы, отстаивать свое мнение в спорах и полемиках.

Конфликтологическая культура «*Konfliktkultur*» по Хайглу представляет собой более широкое понятие, так как искусное ведение спора не свидетельствует о конструктивном поведении в конфликтном

противоборстве. Конфликтологическая культура выражается в способности человека адекватно реагировать и конструктивно действовать в ситуациях конфликта. Согласно идеям П. Хайгла конфликтологическая культура включает в себя навыки эффективного слушания, способности к двухстороннему обсуждению проблемы, творческому поиску решения конфликта и мудрому разрешению противоречий в межличностном взаимодействии. Автор считает, что развитая конфликтологическая культура предполагает наличие следующих качеств:

- позитивное самоотношение, которое выражается в чувстве собственного достоинства, уважении к себе. Человек, обладающий позитивным самоотношением, с точки зрения П. Хайгла, не нуждается в постоянном самоутверждении посредством силы и агрессии, он не избегает конфликтов, открыт для диалога и готов к обоюдному поиску решений;

- коммуникативные способности проявляются в способности человека выражать свои чувства. Автор указывает на то, что в современном обществе люди не склонны говорить о своих чувствах и переживаниях, что приводит к проблемам в межличностном взаимодействии и конфликтам. Открытое выражение своих чувств, желаний, потребностей способствует установлению доверительных отношений, объединению и разрешению противоречий;

- способность анализировать ситуацию с разных перспектив. П. Хайгл отмечает, что люди, вовлеченные в конфликт, не всегда способны правильно и объективно оценить сложившуюся ситуацию. Отсутствие объективной оценки конфликта препятствует его разрешению. В связи с чем, автор указывает на необходимость анализировать конфликт с разных перспектив, изучая мотивы, интересы, цели и представления противоположной стороны [87].

Многими немецкими авторами она описывается как составляющая корпоративной культуры, которая вносит стабильность и способствует увеличению производительности на предприятиях.

М.Р. Кюррей считает, что конфликтологическая культура является важным компонентом корпоративной культуры, так как от неё полностью зависит успех предприятия. С точки зрения М.Р. Кюррей, конфликтологическую культуру следует рассматривать не отдельно, а в сочетании с другими компонентами корпоративной культуры, в частности коммуникативной культурой [86].

Мы полностью разделяем позицию М.Р. Кюррей, так как считаем, что конструктивное разрешение конфликтов возможно лишь в процессе эффективного общения. Находясь в конфликтном противоборстве, стороны, охваченные негативными эмоциями, не способны регулировать свое поведение и не стесняются в выборе средств противоборства, употребляя конфликтогены. Это приводит к потере психического контакта

и доверительных отношений, формируется негативная установка. Оппоненты не способны услышать и понять друг друга, изложить свои позиции, в результате чего конфликт заходит в тупик. Все это является следствием отсутствия коммуникативной культуры, которая по определению И.Л. Береговой, проявляется в способности личности «контролировать свое речевое поведение, грамотно аргументировать свою позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств общения в процессе решения задач» [9. С. 10].

Таким образом, следует отметить взаимосвязь конфликтологической и коммуникативной культур. Обладая коммуникативной культурой, личность стремится к конструктивному диалогу, взаимопониманию, продуктивному сотрудничеству, что обеспечивает эффективное разрешение конфликтов, обогащая тем самым конфликтологическую культуру.

Ноа Давенпорт рассматривает конфликтологическую культуру как компонент школьной культуры. Она отождествляет «Konfliktkultur» (конфликтологическую культуру) с «миролюбивым воспитанием» школьников. Изучая конфликты в немецких школах, она поднимает вопрос о необходимости формирования и развития у школьников и учителей специальных качеств, позволяющих им конструктивно мыслить и действовать, осознавать свою ответственность в ситуациях конфликта и разрешать конфликты на основе сотрудничества [82]. Согласно идеям автора конфликтологическая культура включает в себя следующие характеристики:

- *конфликтологическая компетентность;*
- *эмпатия*, определяемая автором как способность представить себя на месте другого. Следовательно, эмпатия предполагает признание позиций другого человека, пусть даже противоположной, в конфликтном взаимодействии. Чем лучше человек понимает позицию оппонента, тем меньше он агрессивен, пишет Ноа Давенпорт;
- *осознание собственных границ поведения в конфликте;*
- *признание личной ответственности за участие в конфликте.*

Как отмечают А. Бэкер и Х. Бэкер, большинство участников столкновений склонны перекладывать вину за случившийся конфликт на противоположную сторону. Осознание собственных границ поведения в конфликте, насколько стороны могут пойти дальше в конфликтном противоборстве, чтобы не обидеть и не нанести вреда своему оппоненту, а также осознание своей сопричастности в конфликте и принятие части ответственности на себя являются первыми важными шагами на пути разрешения конфликта [79].

- *способность творчески решать проблемы;*
- *проницательность;*
- *осознание своих потребностей.* По мнению автора, неосознанные и неудовлетворенные потребности являются основными причинами насилия;

- *коммуникативная компетентность.*

Автор полагает, что развитие данных качеств как основных составляющих конфликтологической культуры будет способствовать снижению агрессии и насилия в школах [82].

М. Розенберг разделяет взгляды Ноа Давенпорт, называя неудовлетворенность потребностей молодых людей в качестве основных причин возрастающей агрессии в современном обществе. Решение проблем агрессии и насилия в молодежном социуме он видит в концепции «Gewaltfreie Kommunikation» (коммуникация без насилия), которая созвучна нашей категории «конфликтологическая культура». «Коммуникация без насилия» представляет собой концепцию разрешения конфликтов, с учетом желаний, потребностей и чувств конфликтующих сторон [88].

«Коммуникация без насилия» включает в себя четыре компонента:

- *наблюдение (установление)*, которое подразумевает определение проблемы, причины конфликта, анализ своих действий и действий противоположной стороны, оценку фактов, а не личности оппонента;

- *чувства*, которые испытывает человек, в случае удовлетворения или неудовлетворения своих потребностей;

- *потребности*, которые осознаются или не осознаются человеком. Осознание своих потребностей способствует самосознанию человека, что в свою очередь позволяет лучше понять другого человека, так как, по мнению М. Розенберг, люди имеют одинаковые потребности;

- *просьбы*, которые выражаются в четкой вербализации своих потребностей. Точно сформулированная просьба дает партнеру возможность понять, в чем нуждается человек, чтобы его жизнь стала богаче и счастливее.

М. Розенберг убежден, что открытое и позитивное выражение своих потребностей дает человеку больше шансов на их реализацию, нежели критика, нападки и оскорбления – в этом заключается основной принцип «коммуникации без насилия» [88].

Следует отметить, что ряд зарубежных авторов (П. Хайгл, А. и Х. Бэкер, А.ф. Каниц) полагают, что способность разрешать конфликты связана с эмоциональным интеллектом личности [79; 85;87].

В зарубежной литературе эмоциональный интеллект рассматривается как способность личности осознавать свои эмоции и справляться с ними, а также расшифровывать чувства других людей и управлять отношениями [12; 19; 85].

Отечественные исследователи разделяют взгляды зарубежных ученых и описывают эмоциональный интеллект как способность личности к пониманию своих и чужих эмоции и управлению ими [34].

Искусство управлять собственными эмоциями состоит в умении направлять их в нужное русло. Следовательно, способность человека

регулировать свое эмоциональное состояние позволяет ему действовать рационально в конфликтах, принимать правильные решения. Поэтому мы солидарны с мнением зарубежных авторов и полагаем, что эмоциональная культура (эмоциональный интеллект) способствует разрешению конфликтов и является значимым показателем конфликтологической культуры.

В структуре конфликтологической культуры личности студента мы выделяем следующие компоненты: содержательный, эмоциональный, мотивационный, личностно-деятельностный.

***Содержательный компонент:***

- знания в области культурного межличностного общения;
- знания об особенностях конфликта: его структуре, динамике, причинах возникновения;
- знания основных видов конфликтов и способов психологической защиты;
- знания основных стратегий и норм поведения в конфликтах;
- знания о способах управления конфликтами;
- умения предвидеть возникновение конфликта и прогнозировать ход его развития;
- умения вести переговоры;
- осознание своих мотивов, целей, потребностей.

***Мотивационный компонент:***

- потребность в овладении знаниями о типах конфликтов, механизмах их возникновения и способах их конструктивного разрешения;
- интерес в овладении инструментарием с целью продуктивного разрешения конфликтов;
- потребность к самосовершенствованию и саморазвитию;
- стремление к бесконфликтному разрешению противоречий;
- потребность в продуктивном взаимодействии с людьми и умении ее реализовывать.

***Эмоциональный компонент:***

- эмоциональный интеллект;
- толерантность, представляющая собой уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от насилия и доминирования;
- эмпатия;
- ассертивное поведение.

***Личностно-деятельностный компонент:***

- способность личности эффективно взаимодействовать с окружающим его людьми в системе межличностных отношений;
- способность бесконфликтно разрешать сложившееся противоречие;
- способность противостоять деструктивному влиянию конфликтов;

- способность видеть разные варианты и стратегии поведения в конфликте;
- способность к творческому разрешению конфликтов;
- способность эффективно управлять конфликтами.

Таким образом, среди основных показателей конфликтологической культуры можно выделить следующие: конфликтологическая компетенция, конфликтологическая компетентность, коммуникативная культура, эмоциональный интеллект, толерантность, эмпатия, использование различных стратегий разрешения конфликтов [75].

Конфликтологическая культура представляет собой многоуровневое явление. При анализе данной категории нами было выявлено три уровня развития конфликтологической культуры студента.

Так, студенты, имеющие *высокий уровень* конфликтологической культуры, характеризуется позитивным самоотношением и стремлением к бесконфликтному разрешению противоречий, объемом теоретических знаний о природе конфликта, способностью прогнозировать конфликты и оптимальным образом организовывать свое поведение в конфликтных ситуациях, умением дать объективную оценку конфликта и способностью к кооперации и взаимному поиску решений в напряженных ситуациях, способностью управлять своим эмоциональным состоянием и состоянием оппонента, эмпатией и толерантностью, наличием коммуникативной культуры; студенты, обладающие высоким уровнем конфликтологической культуры, могут легко справляться с внутренними противоречиями, а также понять скрытые мотивы другой стороны, могут управлять конфликтами и выступать в качестве «третьей стороны» при разрешении конфликтов.

*Средний уровень* конфликтологической культуры демонстрируют студенты, которые могут легко взаимодействовать с другими людьми, однако проявляют недостаточно внимания к собеседнику, часто перебивают его, могут терять терпение и контроль над своим эмоциональным состоянием, если возникает разногласие; студенты не всегда способны выразить свои желания и потребности, а также понять и принять позицию другой стороны; обладают фрагментарными знаниями о нормах поведения в конфликтных ситуациях; могут выступать инициаторами конфликта, в ситуациях конфликта могут впасть в состояние фрустрации, если не удастся добиться своей цели; конфликты чаще всего разрешаются на интуитивном уровне, в конфликтном противоборстве склонны уходить от конфликтов или приспосабливаться, не разрешив противоречия, иногда идут на компромиссы.

*Низкий уровень* конфликтологической культуры проявляется в отсутствии знаний норм и правил поведения в конфликте, в неспособности студента управлять своим эмоциональным состоянием и эмоциями партнера в процессе конфликтного взаимодействия, характеризуется

повышенной агрессивностью, раздражительностью, конфликтностью и недостаточной развитостью эмпатийных тенденций, отсутствием терпимости к собеседнику, способности отличать существенное от несущественного, правильно принимать решения; студенты низкого уровня конфликтологической культуры часто обладают конфликтным типом поведения; в ситуациях конфликта характеризуется стремлением выиграть в конфликте «любой ценой», отстаивать свои права до конца, не принимая при этом во внимание интересы другой стороны, не способны признавать свои ошибки [75].

В результате анализа психолого-педагогической литературы, посвященной проблеме конфликтологической культуры, можно отметить, что современные отечественные и зарубежные исследователи активно занимаются изучением конфликтологической культуры. Отметим, что ряд авторов описывают конфликтологическую культуру как инвариант профессиональной культуры специалиста.

Вопросы для самоконтроля:

1. *Перечислите основные структурные компоненты конфликтологической культуры в теориях отечественных исследователей.*
2. *Приведите определение понятий «конфликтологическая компетенция», «конфликтологическая компетентность», «конфликтоустойчивость», «конфликтологическая готовность».*
3. *Перечислите основные качества развитой конфликтологической культуры (Konfliktkultur) согласно концепции П. Хайгла.*
4. *Назовите основные характеристики конфликтологической культуры с точки зрения Ноа Давенпорт.*
5. *В чем суть концепции «коммуникация без насилия» М. Розенберга?*
6. *Перечислите основные критерии конфликтологической культуры.*
7. *Раскройте суть понятия «эмоциональный интеллект».*
8. *Назовите показатели низкого, среднего и высокого уровней развития конфликтологической культуры.*

### **2.3. Медиация как форма проявления конфликтологической культуры**

Одной из важных составляющих конфликтологической культуры личности является способность управлять конфликтами.

Процесс управления конфликтами трактуется авторами по-разному: с точки зрения Н.В. Гришиной, понятие управление конфликтами подразумевает процесс контролирования конфликта либо самими участниками, либо внешними силами. Целью управления конфликтами является предупреждение их деструктивного развития [22]. А.Я. Анцупов

рассматривает управление конфликтами как сознательную деятельность по отношению к конфликту, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и разрешения участниками конфликта или третьей стороной [4]. Обобщая данные определения, можно сказать, что процесс управления конфликтами следует рассматривать в двух аспектах: с одной стороны, сами участники конфликта оставляют в стороне эмоции деструктивного характера, управляя своим поведением и изменяя свои внутренние установки и убеждения, вступают в переговоры, находят конструктивное разрешение своих межличностных проблем и приходят к согласию. С другой стороны, если переговоры являются безрезультатными, сильное эмоциональное напряжение и раздражение не позволяет прийти к согласию, а достигнуть договоренности необходимо, оппоненты прибегают к помощи третьего лица, посредника, который предоставляет конфликтующим сторонам возможность совместно найти выход из конфликтной ситуации [43].

Многие зарубежные авторы отождествляют понятие конфликтологическая культура и медиация [82; 83; 86]. По мнению исследователей, развитая конфликтологическая культура проявляется в разрешении конфликтов мирным путем, а также в способности конструктивно разрешать конфликты в качестве привлеченного третьего лица.

Практика привлечения третьего лица существует с давних времен. В Древнем Китае и в странах Африки старейшины рода или племени выступали в роли посредников, обеспечивая мирное урегулирование проблемных ситуаций и конфликтов. В Древней Руси представители духовенства участвовали в примирительных процедурах, разрешая конфликты между княжествами во время междоусобных войн. Конфликты между крестьянами в русских поместьях решались с привлечением помещика по принципу «вот приедет барин – барин нас рассудит».

В настоящее время участие третьей стороны или посредничества в разрешении конфликта становится более популярным в России. Среди существующих форм вмешательства третьей стороны наиболее востребованными признаны следующие: третейский судья, арбитраж и медиация (посредничество) [3; 22]. С точки зрения А.Я. Анцупова, формы третейского судьи и арбитра носят авторитарный характер, т. к. они наделены значительными полномочиями по определению вариантов решения конфликтных ситуаций. Третейский судья и арбитр изучают проблему, выслушивают оппонентов и выносят решение. Привлечение третьей стороны в качестве третейского судьи или арбитра оптимально, если требуется быстрое решение проблемы и стороны не могут найти взаимовыгодное решение. Существует также ряд особенностей, снижающих эффективность арбитража и механизма третейского судьи при разрешении межличностных конфликтов. Так, по мнению Д. Коте, одним

из явных недостатков данных примирительных процедур зачастую является «отсутствие полного представления о тонкостях дела и предпочтениях сторон при определении решения конфликта» [41. С. 167].

Наиболее эффективным механизмом урегулирования конфликтов, по мнению многих ученых, является процедура медиации (посредничество) [3; 22]. Впервые медиация приобрела статус законной формы разрешения конфликтов в США в 1960-е годы, что было вызвано необходимостью регулировать трудовые споры, имущественные и бракоразводные процессы. В Европе медиация начала оформляться в особый вид профессиональной деятельности в 1980-е годы и применяется во всех сферах общественной жизни. В настоящее время, как в США, так и Европе медиация используется при решении значительного спектра проблем, среди которых экологические, муниципальные, производственные и коммерческие конфликты, а также в гражданских и уголовных тяжбах, в делах по расторжению брака и опеке над детьми. Важным шагом на пути развития медиации в России послужил Федеральный закон «О примирительной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», принятый 27 июля 2010 г. И, несмотря на то, что в России медиация только начинает внедряться, популярность ее растет, о чем свидетельствует создание центров медиации в Санкт-Петербурге, Москве, Перми, Самаре.

В чем же заключается специфика медиации и что отличает ее от других примирительных форм с участием третьего лица?

По определению О.В. Аллахвердовой, медиация представляет собой процесс переговоров с участием третьей, нейтральной, беспристрастной стороны, которая является заинтересованной лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально взаимовыгодно. Медиатор (посредник) управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному и реалистичному соглашению, удовлетворяющему интересам обеих сторон [1].

Медиация возможна при соблюдении ряда принципов: принципа конфиденциальности, добровольности, беспристрастности. Принцип конфиденциальности подразумевает, что вся информация, поступающая в процессе медиации, остается внутри этого процесса и не может быть использована в ущерб участников конфликта. Это существенное отличие медиации от механизмов арбитража и третейского судьи, где конфиденциальность противоречила бы принципу судебного разбирательства. Принцип добровольности заключается в том, что стороны по обоюдному согласию участвуют в процедуре медиации, а также в любой момент каждая сторона может отказаться от медиации и прекратить переговоры. Принцип беспристрастности или нейтральности проявляется в независимом отношении медиатора ко всем участникам конфликта, а

также в максимально объективном отношении к ситуации, что способствует качеству процесса медиации [1].

Посредник является ключевой фигурой медиации, он организует и направляет процесс переговоров, оказывая сторонам содействие в достижении соглашения. Со структурной точки зрения медиация представляет собой полную противоположность механизма третейского судьи, т. к. медиатор не пытается убедить стороны в принятии того или иного решения, роль его состоит только в том, чтобы помочь конфликтующим сторонам в поиске самостоятельного разрешения конфликта [84]. При этом посредник, в отличие от других примирительных технологий, не несет ответственности за те решения, которые принимают оппоненты, но он несет ответственность за то, чтобы стороны пришли к этим решениям. Достижение этой цели во многом зависит от профессиональных навыков и коммуникативных компетенций медиатора.

Добиться значимых результатов в переговорном процессе медиатору позволяет способность четко и структурированно организовать процедуру медиации, которая состоит из следующих этапов: введение (презентация); установление обстоятельств дела, правовых аспектов и выработка темы для обсуждения; работа над определением потребностей и интересов сторон; обсуждение вариантов и условий разрешения конфликта перед выбором наиболее подходящих для сторон вариантов; заключение итогового (медиативного) соглашения [1]. Процедура медиации может проходить в форме совместных заседаний сторон в целях их взаимодействия, заслушивания друг друга, обсуждения деталей конфликта и предпочтений, выработки решения или в форме индивидуальных бесед (кокусов). На протяжении всей процедуры медиатор не только управляет процессом, но и поддерживает корректные отношения между оппонентами.

Медиатор должен быть активным слушателем и быть способным дать обратную связь. Активное слушание сторон и перефразирование сказанного позволяет медиатору донести до оппонентов чувства, интересы и потребности другой стороны.

Любой конфликт сопровождается сильными эмоциональными реакциями участников противоборства, в связи с этим медиатор должен обладать эмоциональным интеллектом, т. е. быть способным управлять как своими эмоциями, так и эмоциональным состоянием участников конфликта. Когда сильное эмоциональное напряжение препятствует эффективной коммуникации сторон, задача медиатора – снять негативные эмоции, нейтрализовать проявление любых форм агрессии и наладить процесс коммуникации.

Дж. Хайенс, знаменитый американский медиатор, специалист по семейным конфликтам, отмечает, что профессиональная компетенция медиатора проявляется в его способности раскрыть внутренние ресурсы

клиентов, их сильные стороны и отвлечь их внимание от прошлого, не углубляться в причины конфликта, а сфокусироваться на настоящем и будущем, на поиске взаимовыгодного решения [83].

Медиация как одна из форм примирительных механизмов эффективна, т. к. позволяет устранить негативное отношение и увидеть в оппоненте не противника, а партнера; подвести участников к осознанию своих интересов и потребностей, наладить конструктивный диалог и достигнуть соглашения, реализуя принцип «выигрыш-выигрыш». При этом успех медиации во многом обусловлен профессиональными качествами и личностью медиатора.

В проводимом нами исследовании один из вопросов анкеты звучал так: «Обратились бы Вы для разрешения конфликта к третьей стороне?» Наше исследование показало, что большая часть опрошенных студентов прибегла бы к помощи посредника в разгар конфликтного взаимодействия. Студенты прокомментировали свой выбор следующими аргументами: «третья сторона может оказаться более опытной и компетентной в той области, в которой произошел конфликт, и справиться с проблемой», «когда конфликт достигает горячей точки, вмешательство третьей стороны необходимо», «возможно третья сторона предложит новые пути решения».

Как показывает наше исследование, большинство студентов признают, что метод обращения к третьей стороне может оказаться наиболее действенным. Студенты полагают, что третья сторона может быть более компетентной, обладать опытом в решении подобных вопросов, объективнее рассмотреть проблемную ситуацию и помочь решить ее.

Таким образом, несмотря на то, что медиация делает первые шаги в России, данный способ примирения является наиболее перспективным, т. к. позволяет участникам договориться и сохранить отношения.

*Вопросы для самоконтроля:*

- 1. Назовите исторические предпосылки возникновения медиации?*
- 2. Какие формы привлечения третьей стороны существуют в настоящее время?*
- 3. Какова область применения медиации в США и Европе?*
- 4. Дайте определение медиации.*
- 5. Назовите основные этапы медиации.*
- 6. Какими качествами должен обладать медиатор?*

### Глава 3. Психодиагностика показателей конфликтологической культуры

В данной главе мы предлагаем методы психодиагностики конфликтологической культуры, которые можно использовать студентам для исследования основных показателей конфликтологической культуры.

Данные диагностики позволяют студентам определить уровень самооценки и конфликтоустойчивости, насколько развиты их коммуникативные качества, эмоциональный интеллект, способность вести споры и разрешать конфликты, а также исследовать стратегии поведения в конфликте.

#### 3.1. Интегральная самооценка личности «Кто я есть в этом мире»

**ИНСТРУКЦИЯ:** Перед Вами 10 семибалльных линий, обозначающих довольно важные качества человека. В левой части расположены качества людей с самыми низкими оценками (больные, лживые, трусливые и т. д.), а в правой части – самые высокие оценки (самые добрые, умные, здоровые и т. д.). Теперь оцените свое собственное здоровье и другие девять качеств на прямых линиях любым знаком (точкой, крестиком, галочкой). Действуйте не торопясь, но и не раздумывая слишком долго: не ищите удобных вариантов, т. к. нет плохих или хороших ответов, а есть правильные и неправильные.

	-	1	2	3	4	5	6	7	+
Здоровье	—————→								
		<i>Самые больные</i>					<i>самые здоровые</i>		
	-	1	2	3	4	5	6	7	+
Ум	—————→								
		<i>Самые глупые</i>					<i>самые умные</i>		
	-	1	2	3	4	5	6	7	+
Доброта	—————→								
		<i>Самые злые</i>					<i>самые добрые</i>		
	-	1	2	3	4	5	6	7	+
Честность	—————→								
		<i>Самые лживые</i>					<i>самые честные</i>		



**ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:**

Вычисление общей суммы баллов по всем 10 индексам. В зависимости от полученной суммы показатель самооценки может быть таким:

Адекватная самооценка – около 40 баллов (±5)

Тенденция к завышению – 46–59 баллов

Тенденция к занижению – 34–21 балл

Явно завышенная самооценка – 60–70 баллов

Явно заниженная самооценка – 20–10 баллов

Содержательное толкование результатов тестирования проводится на основе анализа графика (профиля) самооценки [69].

## ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Таблица 3

### Особенности поведения учащихся с различным уровнем самооценки

Самооценка	Особенности поведения	Отношение к ошибкам	
		Своим	Чужим
Адекватная	Активность, общительность, оптимизм	В целом – адекватное: могут огорчиться; свои стараются исправить, чужим сочувствуют	
Высокая	Стремление к успехам в различных видах деятельности, уверенность в своих силах	Чаще предпочтут не исправить, а забыть, не думать о них	Сравнительно безразлично
Завышенная	Высокомерие, бестактность. Переоценка своих возможностей, недооценка чужих	Считают случайными, вызванными посторонними факторами («плохо себя чувствовал», «учитель придирался»)	Считают закономерными, само собой разумеющимися
Низкая	Неуверенность в себе, застенчивость, повышенная тревожность	Переживают, но не стремятся исправить	Сравнительно безразлично
Заниженная	Пассивность, замкнутость. Постоянная недооценка своих возможностей, переоценка чужих	Считают закономерными, воспринимают как должное	Оправдывают, считают случайными

### 3.2. Экспресс-диагностика уровня самооценки

**ИНСТРУКЦИЯ:** Отвечая на вопросы, указывайте, как часты для вас перечисленные ниже состояния по такой шкале:

Очень часто – 4 балла

Часто – 3 балла

Иногда – 2 балла

Редко – 1 балл

Никогда – 0 баллов

## **Опросник**

1. Я часто волнуюсь понапрасну.
2. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
3. Я боюсь выглядеть глупцом.
4. Я беспокоюсь за свое будущее.
5. Я думаю, что внешний вид других куда лучше, чем мой.
6. Как жаль, что многие не понимают меня.
7. Чувствую, что не умею, как следует разговаривать с людьми.
8. Я считаю, что люди ждут от меня очень многого.
9. Чувствую себя скованным.
10. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
11. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
12. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
13. Я не чувствую себя в безопасности.
14. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
15. Мне кажется, что люди не особенно интересуются моими достижениями.

### **ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:**

Чтобы определить уровень своей самооценки, нужно сложить все баллы по утверждениям. А теперь подсчитайте, каков общий суммарный балл уровня самооценки:

10 баллов и менее – завышенный уровень

11–29 баллов – средний, нормативный уровень реалистической оценки своих возможностей.

30 и более – заниженный уровень [69].

### **3.3. Диагностика уровня уверенности в себе (А.М. Прихожан)**

Цель данной диагностики – выявить уровень уверенности в себе и своих силах.

**ИНСТРУКЦИЯ:** Выберите один из предложенных ответов и подсчитайте результаты.

1. Вы узнали, что ваш приятель говорил о вас плохо. Как вы поступите?
  - а) поищите удобного случая выяснить отношения;
  - б) перестанете с ним общаться и будете избегать встреч.
2. Когда вы входите в автобус или трамвай, вас грубо толкают. Вы:
  - а) громко протестуете;
  - б) молча пытаетесь пробраться вперед;
  - в) ждете, пока все войдут, и тогда, если получается, заходите сами.
3. Собеседник отстаивает противоположную вашей точку зрения. Вы:
  - а) высказываете свое мнение, поскольку считаете, что не сможете убедить его;

- д) отстаиваете свои убеждения, стараясь убедить его и других.
4. Вы опоздали на вечер, беседу, собрание. Все места уже заняты, за исключением одного в первом ряду. Вы:
- б) стоите у двери и ругаете себя за опоздание;
  - д) без колебаний направляетесь в первый ряд;
  - е) долго оглядываетесь вокруг в поисках другого места, а потом все-таки садитесь в первый ряд.
5. Согласны ли вы с тем, что окружающие часто используют вас в своих интересах:
- д) нет;
  - е) да.
6. Трудно ли вам вступать в разговор с незнакомыми людьми:
- д) нет;
  - е) да.
7. Вы купили бракованную вещь. Легко ли вам вернуть покупку:
- б) нет;
  - в) да.
8. Можно ли сказать, что другие люди увереннее в себе, чем вы:
- д) нет;
  - е) да.
9. От вас требуют услуги, которая может принести вам неприятности. Легко ли вам отказаться от ее исполнения:
- б) нет;
  - в) да.
10. У вас есть возможность поговорить с известным человеком. Вы:
- д) используете эту возможность;
  - е) не используете.
11. Вам надо позвонить по телефону в какое-нибудь учреждение. Вы:
- б) под любым предлогом избегаете этого;
  - в) звоните без колебаний;
  - е) звоните после долгих, мучительных колебаний.
12. Вам поставили незаслуженно низкую оценку. Вы:
- б) молча переживаете;
  - г) спорите с преподавателем по поводу этой оценки.
13. Вы не понимаете объяснений. Вы:
- б) не будете задавать вопросов, потому что боитесь показаться глупым;
  - в) спокойно зададите вопрос сразу после объяснений;
  - г) зададите вопрос после занятий, когда вы останетесь с преподавателем наедине.

14. Люди, сидящие возле вас в кинотеатре, во время сеанса громко разговаривают. Вы:

- б) долго терпите, а затем срываетесь на крик;
- в) вежливо просите их перестать разговаривать;
- е) молча терпите.

15. Кто-то лезет впереди вас без очереди. Вы:

- б) глотаете про себя обиду;
- д) даете ему отпор.

16. Легко ли вам вступить в разговор с человеком противоположного пола, который для вас очень привлекателен, очень нравится вам:

- б) очень трудно; не знаю, что сказать;
- в) легко;
- г) начинаю с большим трудом, но потом «разговариваюсь» и не испытываю серьезных затруднений.

17. Умеете ли вы торговаться:

- а) да;
- б) нет.

18. Волнуетесь ли вы, когда выступаете с докладом:

- б) да;
- д) нет.

19. Вас хвалят за хорошую работу. Вы:

- б) не знаете, что сказать в ответ;
- д) благодарите за похвалу;
- е) ужасно смущаетесь и еле слышно бормочете благодарность.

20. При хорошем знании предмета предпочтете ли вы сдавать письменный или устный экзамен:

- а) устный;
- б) письменный;
- в) мне все равно, это не повлияет на мой ответ.

#### *ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:*

Теперь подсчитаем полученные баллы: «а» – 3 балла, «б» – 0 баллов, «в» – 5 баллов, «г» – 2 балла, «д» – 4 балла, «е» – 1 балл. Определите общую сумму по результатам тестирования.

Менее 12 баллов – высокий уровень неуверенности в себе;

12–32 балла – низкая уверенность в себе;

33–60 баллов – средний уровень уверенности в себе;

61–72 балла – высокая уверенность в себе;

более 72 баллов – очень высокий уровень уверенности в себе [58].

### 3.4. Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер)

Данная методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем, они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

**ИНСТРУКЦИЯ:** Внимательно прочитайте 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (в) или неверное (н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

#### **Опросник**

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

#### **ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:**

По 1 баллу начисляется на ответ «н» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «в» на все остальные вопросы. Подсчитывается сумма баллов.

0–3 балла – низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

4–6 баллов – средний коммуникативный контроль; в общении непосредственен, искренне относится к другим, но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих людей.

7–10 баллов – высокий коммуникативный контроль; постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций [69].

### 3.5. Определение уровня конфликтоустойчивости

Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности.

*ИНСТРУКЦИЯ:* Внимательно прочтите и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке, которые в большей мере свойственны вашему поведению. Для этого сначала определите, какое из двух крайних суждений подходит вам, а затем оцените его по 5-балльной системе. Помните, что промежуточная графа «3» означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4–5 и 1–2 характеризуют либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

Бланк ответов

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

### **ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:**

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов.

Начертите свой профиль поведения в спорных ситуациях.

Проанализируйте причины полярных стратегий поведения с целью внесения необходимых корректив.

40–50 баллов – высокий уровень конфликтоустойчивости.

30–40 баллов – средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности к компромиссу, стремлении избегать конфликта.

20–30 баллов – низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

1–19 баллов – очень низкий уровень конфликтоустойчивости. Данный уровень свойственен конфликтным людям [69].

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

**ИНСТРУКЦИЯ:** проверьте, насколько Вы способны терпимо принимать или не принимать других людей в общении. Постарайтесь быть искренними, ведь здесь нет правильных или неправильных ответов.

Оцените нижеприведенные суждения применительно к Вам лично по следующим баллам:

0 баллов – совсем неверно

1 балл – верно в некоторой степени

2 балла – верно в значительной степени

3 балла – верно в высшей степени

№	Суждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные компании переношу с трудом	
4.	Оригинальные, яркие личности чаще всего действуют на меня негативно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Я бы тяготился разговором с неинтересным для меня собеседником	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, уступающего мне по уровню культуры и знаний	
10.	Мне трудно найти общий язык с однокурсниками другого уровня интеллекта, чем у меня	
11.	Многие молодые люди вызывают у меня неприятные чувства своим внешним видом	

12.	«Новые русские» обычно производят неприятное впечатление бескультурьем или рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне	
14.	Есть тип людей, который я не выношу	
15.	Терпеть не могу однокурсников с плохими отметками	
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес нервного человека, который толкается в транспорте (который выругался в мой адрес)	
21.	У меня есть привычка поучать окружающих	
22.	Грубые, невоспитанные люди возмущают меня	
23.	Я часто замечаю за собой, что начинаю настаивать на своем, если кто-то поступает не по-моему	
24.	Я постоянно делаю кому-нибудь замечания	
25.	Я люблю командовать близкими	
26.	Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте (или в магазинах)	
27.	Сидеть за одной партой вместе с однокурсником, неприятным для меня, – просто пытка	
28.	Обычно меня раздражает, когда знакомый не соглашается в чем-то с моей правильной позицией	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Если однокурсник делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется, то меня это раздражает	
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в раздражительности, нетерпимости	
33.	Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать грубые шутки однокурсникам	
35.	Если кто-то не специально заденет мое самолюбие, я на него все-равно обижусь	
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю приятелей, которые рассказывают о всех своих проблемах	
38.	Я стараюсь не слышать, когда кто-то рассказывает о своих болезнях	
39.	Обычно мне не интересны секреты и «исповеди» друзей (подруг)	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки однокурсникам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым друзьям и однокурсникам	

44.	Я не поддерживаю отношений со странноватыми людьми (не такими, как все)	
45.	Чаще всего я настаиваю на своем, даже если понимаю, что другой человек прав	

### *ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:*

- 1–45 высокая степень толерантности;
- 45–85 средняя степень толерантности;
- 85–125 низкая степень толерантности;
- 125–135 полное неприятие окружающих [69].

### **3.7. Диагностика эмоционального интеллекта (Н. Холл)**

Методика предложена для выявления способности распознавать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

- 1) эмоциональная осведомленность (способность распознать свои эмоции);
- 2) управление своими эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность);
- 3) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14);
- 4) эмпатия (способность понять чувства другого человека);
- 5) распознавание эмоций других людей (скорее – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

*ИНСТРУКЦИЯ:* Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

- Полностью не согласен – (– 3 балла);
- В основном не согласен – (– 2 балла);
- Отчасти не согласен – (– 1 балл);
- Отчасти согласен – (+ 1 балл);
- В основном согласен – (+ 2 балла);
- Полностью согласен – (+ 3 балла).

### ***Опросник***

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.

3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не заикливаюсь на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение другие людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

### *ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:*

Шкала «Эмоциональная осведомленность» – пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» – пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самомотивация» – пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» – пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» – пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29 [69].

Уровни эмоционального интеллекта по каждой шкале в соответствии со знаком результатов: 14 и более – высокий; 80–13 – средний; 7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям: 70 и более – высокий; 40–69 – средний; 30 и менее – низкий.

### **3.8. Диагностика стратегий поведения в конфликтах К. Томаса**

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому партнеру.

2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради оппонента.

3. Компромисс.

4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

*ИНСТРУКЦИЯ:* Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

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

Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  
Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.  
Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.  
Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.  
Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.  
Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ к тесту

№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### *ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:*

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

#### **Краткая характеристика типов разрешения конфликта**

Человек, использующий стиль **конкуренции (соперничества)**, активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т. д.), игнорирование ее, перекалывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т. п.

**Приспособление** – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы прийти к согласию. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

**Оптимальной стратегией в конфликте** считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо – имеют значения ниже 5 баллов, другие – сильно – выше 7 баллов.

### **3.9. Тест на самооценку компетентности и готовности к ведению спора, переговоров, разрешению конфликта (В.И. Андреева)**

*ИНСТРУКЦИЯ:* Приступая к работе с тестом, вы должны мысленно представить себе во всех подробностях и деталях один-два самых последних конфликта, которые у вас возникали. Далее от вас требуется дать самооценку уровня знаний, умений, способностей, которые вы смогли проявить или реализовать в споре, конфликте, переговорах.

При ответах на вопросы теста оцените по 10-балльной шкале.

#### ***Самооценка знаний. Знаете ли Вы:***

1.	Психологические и другие особенности участников конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
2.	Особенности типов и виды конфликтов	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
3.	Основные приемы и правила ведения спора	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
4.	Основные приемы и правила ведения переговоров	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
5.	Основные правила и приемы разрешения конфликтов	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
6.	Свои сильные и слабые стороны, качества, которые у Вас проявляются в конфликтной ситуации и при ведении переговоров	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

#### ***Самооценка умений. Умеете ли Вы:***

1.	Определить и диагностировать тип и вид конкретно взятого конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
2.	Пойти на разумные компромиссы	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
3.	Устанавливать контакты даже с враждебно настроенными к Вам лицами	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
4.	Нейтрализовать действия лиц, которые разжигают конфликт	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
5.	Вести переговоры по разрешению конфликта даже, если противоположная сторона уходит от переговоров	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
6.	Предвидеть и прогнозировать ход развития событий, связанных с конфликтом	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

### Самооценка способностей. Способны ли Вы:

1.	Проявить принципиальность и гибкость в разрешении конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
2.	Установить диалог и корректно вести спор	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
3.	Самокритично оценить ситуацию и прогнозировать развитие событий	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
4.	Проявлять выдержку и высоконравственные качества даже в ситуации обострения конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
5.	Заинтересовать противоположную сторону в положительном исходе событий по разрешению конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
6.	Видеть возможные изменения в развитии конфликта	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

#### ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ:

от 1 до 36 – низкий уровень;

от 37 до 72 – уровень ниже среднего;

от 73 до 108 – средний уровень;

от 109 до 144 – уровень выше среднего;

от 145 до 180 – высокий [2].

### 3.10. Диагностика уровня развития конфликтологической культуры (О.И. Щербакова)

**ИНСТРУКЦИЯ:** Предлагаемая Вам методика предназначена для определения того, как Вы себя чувствуете в ситуации конфликта. Выберите только одну цифру, показывающую степень близости к варианту ответа в левом или правом столбике, и отметьте ее в бланке ответов. Цифра 4 соответствует ответу «трудно сказать», старайтесь использовать ее как можно реже или не используйте совсем.

1	Конфликт для меня – это возможность разрядки, выхода эмоций	1 2 3 4 5 6 7	Сначала регулирую (уравновешиваю) свое эмоциональное состояние, затем решаю проблему
2	Приходится идти на конфликт, т. к. другие меры не помогают	1 2 3 4 5 6 7	Придерживаюсь принципа «худой мир лучше доброй ссоры»
3	Решение моих жизненных проблем редко сопряжено с новыми конфликтами	1 2 3 4 5 6 7	Решение моих жизненных проблем часто сопряжено с новыми проблемами и конфликтами

4	Чтобы не допустить конфликт, заранее продумываю все свои слова и действия	1 2 3 4 5 6 7	Конфликты возникают неожиданно, предусмотреть все свои слова и действия заранее сложно
5	Когда вижу недостатки других, то, как правило, указываю на них	1 2 3 4 5 6 7	Недостатки в поведении других людей не являются поводом для конфликта
6	Возмущаюсь поведением людей, создающих проблемы себе и другим	1 2 3 4 5 6 7	Понимаю людей, создающих своим поведением проблемы себе и другим
7	В конфликте меня захватывают эмоции	1 2 3 4 5 6 7	В конфликте сохраняю невозмутимость и спокойствие
8	Делаю все возможное, чтобы предотвратить конфликт	1 2 3 4 5 6 7	Нередко оказываюсь в ситуации, приводящей к конфликту, т. к. предотвратить его невозможно
9	Многие мои проблемы возникают из-за других людей, с которыми мне приходится потом конфликтовать	1 2 3 4 5 6 7	Анализирую проблему и решаю, что можно предпринять без конфликта с тем, из-за кого она возникла
10	В сложной ситуации преодолеваю свои негативные чувства и решаю проблему спокойно	1 2 3 4 5 6 7	Из-за негативных переживаний, охватывающих меня в конфликтной ситуации, часто иду напролом
11	Всегда готов(а) к диалогу для разрешения проблем	1 2 3 4 5 6 7	Не вижу смысла общаться с человеком, с которым у меня неприязненные отношения
12	Могу добиться желаемого результата без особых проблем и конфликтов	1 2 3 4 5 6 7	Чтобы добиться желаемого, невольно приходится идти на конфликт

*ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ:*

0–43 балла – низкий уровень развития конфликтологической культуры;

44–63 балла – средний уровень;

64–84 балла – высокий уровень [78].

## Глава 4. Тренинг развития конфликтологической культуры

В данной главе мы предлагаем программу социально-психологического тренинга «Выиграть может каждый!»

Основной целью тренинга является развитие у студентов личностных качеств, необходимых навыков, умений и компетенций, позволяющих им конструктивно взаимодействовать с окружающими людьми, а также разрешать возникающие конфликты мирным ненасильственным путем, основываясь на принципе сотрудничества.

### Задачи тренинга:

- приобретение навыков эффективного общения;
- развитие потребности в конструктивном разрешении конфликтов;
- приобретение знаний и навыков по эмоциональной саморегуляции, а также регуляции состояния партнера;
- развитие способностей конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях;
- формирование убеждений и установок на признание уникальности и ценности каждого человека;
- повышение уровня конфликтологической культуры.

### Основными принципами тренинга являются:

- проблемность в изложении материала;
- активность участников тренинга;
- индивидуальные и групповые формы работы участников;
- учет индивидуально-возрастных особенностей участников тренинга;
- равноправные позиции преподавателя и студентов;
- компромиссная форма ведения тренинга.

### Структура тренинговых занятий:

1. «Разогревающие» упражнения нацелены на стимулирование активности группы и вовлеченность участников в работу.

2. Введение в проблематику. Каждое занятие начинается с мини-лекции, включающей информацию, представленную к данному занятию.

3. Размещение участников тренинга. Упражнения могут выполняться индивидуально, в диадах, тройках и т. д. Тренер организует необходимое перемещение участников.

4. Инструктирование. После того, как все участники займут свои места, тренер дает инструкцию.

5. Выполнение упражнений.

6. Осмысление участниками тренинга приобретенного опыта.

7. Выполнение домашнего задания (ведение дневника).

Содержание тренинга: Программа тренинга состоит из трех блоков, каждый из которых направлен на развитие определенных навыков и умений, составляющих основу конфликтологической культуры.

**Блок I** включает в себя занятия, ориентированные на формирование позитивной самооценки и установок на адекватное восприятие партнера по общению, развитие коммуникативных способностей, стимулирование сплоченности группы. В блоке I представлены занятия по следующим темам: «формирование позитивной самооценки», «восприятие других (стереотипы)», «общение и коммуникация», «особенности вербальной коммуникации», «особенности невербальной коммуникации», «межличностная коммуникация: установление дружеских отношений», «самораскрытие и обратная связь», «межличностная коммуникация: навыки убеждающего воздействия, приемы аргументации, навыки эффективного слушания».

Приведем ряд приемов, рекомендаций и упражнений, используемых в данном блоке.

**Упражнение «Разбор»** направлено на самопознание студентов, формирование более адекватного представления о себе, коррекцию личностных недостатков, мешающих общению.

Студенты описывают на листе бумаги, разделенном пополам, свои достоинства и недостатки. Остальные участники делают по отношению к исполнителю то же самое. Далее индивидуальные мнения сводятся вместе. После этого организуется обсуждение полученного материала: сопоставляются самооценка и групповая оценка, фиксируется расхождение в оценках группы, анализируются причины расхождений.

Студенты, имеющие позитивную самооценку менее склонны к внутриличностным переживаниям, которые часто приводят к межличностным конфликтам в процессе взаимодействия с другими людьми. Поэтому формирование позитивного самоотношения является важным фактором в процессе развития конфликтологической культуры.

Правильному восприятию партнера по общению препятствуют стереотипы.

**Упражнение «Наши стереотипы»** нацелено на осознание студентами роли и влияния стереотипов на формирование представлений о людях в конфликтном взаимодействии. Студенты должны написать характеристику людей по их фотографиям.

Группа делится на две подгруппы, которые размещаются в разных концах аудитории. Подгруппам предъявляются одинаковые фотографии, например мужчины, при этом в каждой подгруппе о мужчине с фотографии рассказывают разные истории. После того, как характеристики будут написаны, подгруппы зачитывают их, собравшись в

круг. В обсуждении важно акцентировать внимание на влияние стереотипов на представления о людях [38].

Уровень самопринятия или самоодобрения положительным образом сказывается на нашей самооценке. Следующие навыки и способности свойственны людям с оптимальным уровнем самоодобрения. Прочитайте их внимательно и оцените, насколько хорошо владеете самоодобрением вы сами.

1. Верность своим принципам, несмотря на противоположные мнения других, в сочетании с достаточной гибкостью и умением изменить свое мнение, если оно ошибочно.

2. Способность действовать по своему усмотрению, не испытывая вины или сожаления в случае неодобрения со стороны других.

3. Способность не тратить время на чрезмерное беспокойство о завтрашнем и вчерашнем дне.

4. Умение сохранять уверенность в своих способностях, несмотря на временные неудачи и трудности.

5. Умение ценить в каждом человеке личность и чувство его полезности для других, как бы он ни отличался уровнем своих способностей и занимаемым положением.

6. Относительная непринужденность в общении, умение как отстаивать свою правоту, так и соглашаться с мнением других.

7. Умение принимать комплименты и похвалу без притворной скромности.

8. Умение оказывать сопротивление.

9. Способность понимать свои и чужие чувства, умение подавлять свои порывы.

10. Способность находить удовольствие в самой разнообразной деятельности, включая работу, игру, общение с друзьями, творческое самовыражение или отдых.

11. Чуткое отношение к нуждам других, соблюдение принятых социальных норм.

12. Умение находить в людях хорошее, верить в их порядочность, несмотря на их недостатки [6. С. 52].

### **Упражнение «Самоободрение»**

Упражнение направлено на повышение самооценки участников тренинга.

Назовите качества, которые вы любите в себе. Постарайтесь в течение определенного времени: через каждые 5 минут повторять эти слова, говоря от собственного имени – «Я» и в настоящем времени – «Я трудолюбив, способен, приветлив, добродушен...»

Запишите, что чувствовали; важно отметить, как в ходе упражнения меняется самоощущение.

### **Упражнение «Наши сильные стороны»**

Упражнение выполняется в группах по 3-5 человек. В течение 5 минут каждый член группы должен назвать 5 личных качеств, которыми он гордится, 4 достоинства во внешности и 3 личных достижения. После каждой презентации сильных сторон другие участники группы аплодируют.

### **Упражнение «Встаньте перед зеркалом»**

Упражнение выполняется самостоятельно.

Вы можете встать или сесть перед зеркалом – как вам удобнее – важно, чтобы это зеркало позволило видеть вам себя в полный рост. Если такого зеркала у вас нет, можно взять любое, которое ничем не загорожено и в котором вы ясно и отчетливо увидите свое лицо. Ваша задача – спокойно несколько минут постоять перед зеркалом, глядя себе в глаза, а затем сказать, назвав себя по имени: «Я люблю тебя (имя) таким, какой ты есть». [58. С. 118].

### **Рекомендации, способствующие повышению самооценки:**

1. Любите себя и цените себя.
2. Повысить самооценку – просто жить и верить, что вы добьетесь всего, чего захотите.
3. Каждый день узнавайте что-то новое, делайте то, чего никогда не делали, и вы сможете повысить свою самооценку.
4. Если вам что-то не понятно, не бойтесь задавать вопросы.
5. Повысить самооценку помогает сильное, тренированное тело, влияющее удивительным образом на дух человека [14].

Определение сути эффективного общения, барьеров общения, а также, того, что благоприятствует общению, позволят студенту понять и осознать, что мешает ему общаться, а что помогает. Исходя из анализа, студент определяет для себя правильные линии поведения в общении с окружающими.

### **Метод «Мозговой штурм» по теме «Эффективное общение»**

Упражнение выполняется сначала в группах по 4 человека, студенты на листе ватмана излагают свои мысли по следующим вопросам:

В чем заключается эффективное общение?

Каковы функции и средства общения?

Что способствует эффективному общению?

Что препятствует эффективному общению?

Затем преподаватель выносит интересные предложения на доску.

Эффективному общению способствуют такие коммуникативные навыки, как ясность и четкость изложения мыслей, активное слушание.

### **Упражнение «Не отходить от темы»**

Данное упражнение тренирует коммуникативные навыки и активное слушание, а также умения выражать критику и конструктивно на нее реагировать.

Упражнение выполняется в четверках. Выбирается «говорящий», «судья» и 2 «слушателя». «Говорящий» должен высказаться на заданную

тему в течение минуты. «Слушатели» внимательно следят за его речью и отмечают ошибки (четкость и ясность изложение мыслей, паузы, слова-паразиты, повторения, отклонение от темы). После каждой допущенной ошибки «слушатели» останавливают «говорящего» и указывают на ошибки в речи (повторы, паузы и слова-паразиты). «Судья» оценивает, как «говорящий» и «слушатели» справились со своими задачами. Участники меняются ролями.

#### Групповое обсуждение.

Часто в конфликтных ситуациях оппоненты настолько охвачены своими эмоциями, что не слышат и не хотят слышать доводы другой стороны. При этом, как утверждают психологи, если вы сумеете показать человеку, что вы его действительно слушаете, понимаете и сочувствуете ему, то тем самым вы сводите ситуацию конфликта к минимуму. Кроме того, у вас будет возможность воспользоваться той информацией, которую вы получите в ходе разговора [65].

#### **Упражнение «Правила эффективного слушания»**

Упражнение выполняется в парах. Распределяются роли: «говорящего» и «слушающего». «Слушающий» должен руководствоваться правилами эффективного слушания. «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те его качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» следует правилам, тем самым помогая «говорящему» рассказывать о себе. Через 5 минут беседа прекращается. «Говорящему» дается одна минута, чтобы высказаться, что в поведении «слушающего» помогало ему высказываться, а что мешало. Отнестись нужно серьезно. Работать над ошибками.

Через 1 минуту дается следующее задание.

Теперь «говорящему» дается 5 минут, чтобы рассказать о своих сильных сторонах в общении: что помогает ему устанавливать контакты и строить отношения. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю информацию, которую он получил от «говорящего».

На следующем этапе «слушающий» за 5 минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух рассказов о себе. «Говорящий» в это время молчит и движением головы показывает согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждение правильности своих слов. После того, как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено.

После выполнения упражнения участники тренинга анализируют и осмысливают полученные результаты [65].

### **Правила эффективного слушания:**

1. Полностью сконцентрируйте внимание на собеседнике. Обращайте внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверяйте, правильно ли вы поняли слова собеседника. Используйте следующие техники:
  - перефразирование – уточнение информации («Другими словами...», «Если я вас правильно понял...»);
  - развитие идеи или интерпретация. Собеседник выводит логическое следствие из слов партнера («Вы так полагаете, потому что...», «Если исходить из того, что вы сказали, то...»);
  - резюмирование высказывания или подведение итогов. Собеседник воспроизводит высказывания партнера в сокращенном виде, обобщенном виде, кратко формулирует самое существенное в них («Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Итак...»);
  - сообщение о восприятии другого партнера. Вы сообщаете партнеру, как вы воспринимаете его в данный момент, например: «Мне кажется, вас это очень огорчает...», «Вас что-то смущает в моем предложении?» С помощью этой техники вы сможете помочь собеседнику осознать и выразить свои эмоции, снять излишнее напряжение, показать, что вы его понимаете и считаетесь с его состоянием.
3. Не перебивайте вашего собеседника.
4. Не давайте советов и оценок [38].

Для того чтобы уметь прогнозировать конфликтные ситуации, необходимо анализировать поведение партнеров по общению. 70 % информации мы получаем при помощи невербальных средств общения. Поэтому студенты должны понимать ту информацию, которые они получают невербальным способом.

#### **Упражнение на невербальные средства общения «Контакт»**

Все садятся в круг. Упражнение выполняется молча. Один студент выходит за дверь. Выбирается другой участник из круга, который готов вступить в контакт. Используя невербальные средства (позу, мимику), он должен показать свою готовность первому игроку. Другие участники демонстрируют свое нежелание общаться. Первый заходит и пытается определить, кто готов пойти на контакт.

Анализ ситуации.

#### **Упражнение на невербальное поведение «Угадай эмоцию»**

Данное упражнение позволяет участникам научиться распознавать эмоциональные состояния других людей по их мимике, позе и жестам.

Один человек из группы тянет карточку с эмоциями и изображает данное эмоциональное состояние при помощи мимики и жестов. Остальные участники определяют, что чувствует показывающий.

Барьеры в общении очень часто становятся причинами конфликтов. Для того чтобы эти барьеры избегать или вовремя устранять, необходимо уметь их распознавать в процессе общения.

### **Ролевая игра «Барьеры в общении»**

Выбираются пять человек – активных игроков, остальные – наблюдатели. Эти пять человек образуют небольшой круг, им на головы надеваются «шапочки» (из полоски бумаги) с обозначением роли. Игроки не знают, какая у них роль, но видят, какие роли у других участников. Остальные учащиеся (наблюдатели) видят все роли игроков. Вслух говорить или подсказывать запрещается.

Задание: активным игрокам необходимо общаться, обсуждать заданную ситуацию так, чтобы другие игроки поняли, какая им досталась роль. Соответственно, каждый должен понять, что написано на шапочке у него самого.

Роли:

- обращайтесь со мной как с лидером;
- игнорируйте меня;
- спорьте со мной;
- выслушивайте меня внимательно;
- соглашайтесь со мной.

**Обсуждаемая ситуация:** «Представьте, что вы сотрудники одной фирмы. Работаете вместе несколько лет, дружите семьями, отмечаете вместе некоторые праздники. Однажды на Новый год вы в шутку купили лотерейный билет на общие деньги, деньги фирмы. Через некоторое время вы узнаете, что билет оказался выигрышным. Вам предлагают либо машину, либо деньги. Вам необходимо решить, какой взять выигрыш».

Далее участники игры обсуждают ситуацию в течение нескольких минут, остальные наблюдают. После выполнения задания – групповая дискуссия.

Контроль и закрепление усвоения содержания данного блока: диагностика коммуникативных способностей при помощи тестирования, ролевые игры по заданным ситуациям.

**Блок II** составляют занятия, направленные на развитие способностей понимать свои и чужие эмоции, а также уметь открыто выражать их и управлять ими. В ходе тренинга студенты обучаются снижать свое эмоциональное напряжение, преодолевать агрессию, а также способствовать снижению эмоционального напряжения партнера по общению. На тренинговых занятиях студенты развивают способности эмоционального сопереживания и толерантного отношения к окружающим людям.

Данный блок включает в себя следующие темы: «Осознание своих эмоций», «Регулирование своего эмоционального состояния»,

«Персонализация чувств», «Проявление эмпатии», «Тренинг толерантности», «Поведение в эмоционально-напряженных ситуациях», «Управление эмоциональным состоянием».

### Техники, рекомендации, упражнения, включенные в Блок II:

С целью лучшего понимания своего эмоционального состояния и состояния партнера, необходимо иметь четкое представление о проявлении базовых эмоций и эмоциональных состояний. Мы использовали метод презентации с вербальными пояснениями для лучшего восприятия материала.

#### **Презентация «Базовые эмоции и эмоциональные состояния»**

Студентам демонстрируются фотографии людей в разных эмоциональных состояниях. Задача участников – определить, что чувствуют люди на этих фотографиях. Участники составляют картотеку базовых эмоций, определяют телесные ощущения, которые сопровождают человека, когда он находится в той или иной эмоциональном состоянии.

#### **Дискуссия «Я и мои чувства»**

- Какие чувства я испытываю большую часть времени?
- Понимаю ли я, чем вызвано то или иное чувство?
- Подавляю ли я те чувства, которые в нашем обществе считаются негативными (гнев, зависть, разочарование и пр.)? Почему?
- Знаю ли я, как правильно выражать свои чувства?

#### **Упражнение «Передай эмоцию»**

Участники садятся по кругу. Один из участников показывает эмоцию, и эта эмоция передается участниками по кругу. Последний участник должен отгадать заданную эмоцию. Упражнение повторяется 3-4 раза.

#### **Упражнение «Чувства могут быть заразительными»**

Участники распределены по аудитории. Один из студентов ходит по аудитории и при помощи жестов, мимики, различных движений и звуков начинает изображать эмоцию. Другие участники определяют данную эмоцию, подхватывают ее и повторяют. Как только все участники вовлекаются в процесс, ведущий говорит: «Стоп!». Все участники замирают, и следующий доброволец начинает показывать другую эмоцию.

#### **Упражнение «Читать по лицу»**

Целью данного упражнения является развитие способностей участников тренинга определять по выражению лица, какие чувства испытывает в данный момент собеседник.

Участники делятся на пары. Каждый должен вспомнить три ситуации, в которых он испытывал определенные чувства. Пока первый участник вспоминает ситуацию, второй должен закрыть глаза. На каждую ситуацию отводится по 50 секунд. Второй участник должен определить по лицу, какие чувства при этом испытывает его партнер. Упражнение выполняется молча. Потом участники меняются ролями.

Как правило, конфликты возникают из-за нереализованных потребностей и желаний. Часто причиной тому является отсутствие способностей выразить свои чувства, говорить о своих потребностях и желаниях.

### **Упражнение «Персонализация своих чувств»**

Вы берете один из предложенных предметов и представьте, что вы стали этим предметом, и начните говорить о себе. Используйте настоящее время и говорите от первого лица. Какие чувства вы испытываете в роли этого предмета?

Остальные члены группы должны поговорить с участником как с избранным предметом, интервьюировать его в этой роли. Высказывания осуществляются в форме «Я-сообщений».

После выполнения задания осуществляется групповая дискуссия.

Далее студенты отрабатывают умения вербализовать позитивные и негативные эмоции и чувства, разыгрывая ситуации.

### **Упражнение «Выражение и отражение чувств»**

Упражнение выполняется в парах. Студенты описывают вымышленные ситуации, в которых поступок партнера вызвал приятные или неприятные эмоции. Партнер по диалогу внимательно слушает и отражает чувства собеседника, сохраняя спокойствие. Далее партнеры меняются ролями. Высказывания осуществляются в форме «Я-сообщений». Затем организуется групповой анализ ситуаций.

**Упражнение «Доверие»** способствует развитию межличностного доверия, развитию чувствительности, а также умению понимать друг друга. Группа выбирает ведущего – «поводыря», задача, которого в течение 5-7 минут водить группу с завязанными или закрытыми глазами по комнате. Участники группы держат друг друга за талию или плечи. После проведения игры каждый описывает свои ощущения, степень доверия «поводырю».

Для того чтобы действовать разумно в проблемных ситуациях или ситуациях конфликтного взаимодействия, необходимо управлять своим поведением и регулировать свои эмоции. Регуляция эмоций – это осознание своих эмоций и использование их для достижения своих целей и удовлетворения потребностей.

### ***Способы регуляции своего состояния:***

- Используйте юмор. При возникновении отрицательной эмоции попытайтесь найти в ней смешные, забавные стороны, юмористические аспекты. Так вы сможете добиться некоторого улучшения настроения, пусть даже временного.
- Повышайте толерантность к дискомфорту при помощи установок: «Это пройдет, оно не будет длиться бесконечно», «Сейчас это нормальная реакция, но потом она пройдет», «Я смогу вытерпеть», и т. д.

- Используйте позитивные иллюзии (самообман). Для этого извлекайте из памяти приятные воспоминания, размышляйте о чем-то хорошем, приписывайте своим личным заслугам благоприятные, а не плохие события.

- Вербализация эмоций. Проговаривание, описание вслух или письменно своих эмоциональных переживаний и вызвавших их причин в общении с другим человеком, группой или самим собой. Будучи выраженными в слове и оказавшись объектом пристального наблюдения, негативные чувства имеют свойство ослабевать. Техника «Письмо».

- Рассмотрение негативного события с положительной стороны, обнаружение в нем достоинств, удачи и выгоды.

- Регуляция посредством другой эмоции. Человек прикладывает сознательные усилия, чтобы активизировать эмоцию, противоположную переживаемой в данный момент, и тем самым подавить ее или снизить. Метод изменения настроения, заключающийся в проговаривании утверждений типа «Я действительно чувствую себя отлично», «Я ощущаю большую радость» и стремлении «войти» в данное эмоциональное состояние.

- Отвлечение. С помощью волевых усилий сознание направляется на размышления о посторонних объектах и ситуациях, а не эмоциогенных обстоятельствах. К отвлечению можно отнести тайм-аут (уход из эмоциогенной ситуации), питье воды, рассматривание окружающей обстановки.

- Переключение. Сознание направляется на какое-либо интересное дело (чтение книг или периодической печати, просмотр фильмов) или на обдумывание предстоящей деятельности.

- Физическая разрядка.

- Релаксация. К релаксации условно можно отнести принятие душа, ванны, счет до десяти, регуляцию дыхания.

- Плач. При плаче вместе со слезами из организма выводится вещество, образующееся при сильном нервно-эмоциональном напряжении. 15 минут плача хватает, чтобы разрядить избыточное напряжение.

- Арт-терапия.

В ситуациях конфликта человеку легко оказаться во власти своих эмоций, забывая о том, что при этом чувствует другая сторона. Для конструктивного разрешения конфликта сторонам необходимо научиться улавливать и понимать эмоции друг друга, находясь в активном взаимодействии.

Лучшему познанию другого человека способствует развитая эмпатия. Эмпатия – это переживание чувств, мыслей или установок другого человека. Когда мы проявляем эмпатию, мы пытаемся понять или испытать то, что понимает или испытывает другой человек. Чтобы

добиться этого, мы обычно пытаемся отстраниться от собственных чувств, мыслей и установок, а затем «включиться» в чувства, мысли и установки другого и реагировать в соответствии с этим. Иными словами, мы пытаемся посмотреть на ситуацию глазами другого человека, что является крайне важной чертой социальной восприимчивости. Для того чтобы практиковаться в этой стратегии, нужно чаще задавать себе вопрос, начинающийся со слов «Если бы я был этим человеком, то...?»

### **Упражнение на определение уровня эмпатии**

Студентам предлагается выбрать партнера, которого, по их мнению, они достаточно хорошо знают и понимают. В заданной ситуации студентам предлагается определить чувства, мысли и действия партнера и свои собственные.

Ситуация: Для зачета по немецкому языку вам предложили приготовить презентацию. Вы распределили темы среди одногруппников. На зачете один из ваших одногруппников выступил с презентацией по вашей теме раньше вас. Ваши действия?

**Упражнение «Эхо»** направлено на отработку эмпатического понимания.

Преподаватель дает инструкцию. Каждый выступающий студент должен следить за поддержанием полного единства коммуникации со студентом, говорившим перед ним. Он должен повторить сущность предыдущего сообщения так, как он понял и почувствовал его. После этого первый человек подтверждает, что был понят правильно, и отмечает те моменты, которые не были уловлены в достаточной мере.

### **Ролевая игра на отработку эмпатийного понимания**

Студенты делятся на группы и придумывают конфликтную ситуацию и разыгрывают ее перед участниками других групп. Зрители должны определить скрытые мотивы, которые лежат в основе конфликтного поведения участников игры.

Снять эмоциональное напряжение оппонента поможет использование техники подчеркивания значимости и общности. Данные техники отрабатываются в следующих упражнениях:

#### **Техника «Подчеркивание общности»**

Цель: научиться снижать эмоциональное напряжение в общении с помощью подчеркивания общности целей, интересов, личностных характеристик. Студенты образуют два круга: внутренний и внешний. Двигаясь в противоположных направлениях по кругу, студенты останавливаются напротив друг друга и сообщают о том, что их объединяет. Необходимо назвать не менее 3 общих черт (достоинства, качества, упоминание о которых будет приятно собеседнику) [65].

#### **Техника «Подчеркивание значимости»**

Цель: научиться снижать эмоциональное напряжение в общении с помощью подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело, его заслуг и достижений.

Студенты сообщают своим партнерам по тренингу о том, что они ценят друг друга, и за что они благодарны друг другу. Главное требование к выполнению упражнения – искренность и конкретность, ссылка на реальные факты [65].

Контроль и закрепление усвоения содержания данного блока: диагностика эмоционального интеллекта участников тренинга, групповая дискуссия.

В **Блок III** входят занятия, нацеленные на развитие и повышение уровня конфликтологической культуры. Занятия этого блока посвящены изучению следующих тем: «Конфликты: понятие, функции, причины возникновения», «Основные стадии протекания конфликтов», «Классификация конфликтов», «Правила бесконфликтного поведения», «Основные стратегии поведения в конфликтах», «Взаимодействие в конфликтах», «Типы конфликтных личностей и правила общения с ними», «Управление конфликтами», «Творческое решение конфликтных ситуаций», «Медиация: посредничество в разрешении конфликтов».

Техники, рекомендации, упражнения Блока III:

#### **Метод «Проективное рисование»**

С целью выявления представлений студентов о конфликтах, ассоциаций, возникающих у них в связи с конфликтами, мы предлагаем студентам объединиться в группы по 3 человека и спроецировать свои представления на листе бумаги.

После выполнения процедуры – групповое обсуждение.

Для своевременного устранения конфликта, необходимо распознавать появление конфликтной ситуации во взаимоотношениях, чтобы предупредить возникновение конфликта, т. е. знать составляющие конфликта.

#### **Упражнение «Составляющие конфликта»**

Студентам предлагаются различные конфликтные ситуации из литературных произведений. Цель – определить составляющие конфликта.

Далее студенты разыгрывают придуманные ими ситуации конфликтов.

Групповое обсуждение.

Любые конфликты связаны с неудовлетворением потребностей, желаний, интересов одной из сторон. Для разрешения противоречия студенты должны уметь осознавать свои потребности и потребности другой стороны.

#### **Ролевая игра «Потребности»**

Группа делится на две равные подгруппы. Ведущий зачитывает историю:

*Мария, девушка 16 лет, хочет пойти на вечеринку в дом к своему другу. Последний раз, когда была у него, она вернулась домой на два часа позже условленного с родителями времени. Вообще она достаточно много*

*времени проводит со своим другом. Родители Марии волнуются, когда дочери нет дома, тем более что в последнее время она стала меньше заниматься, а в ближайшее время у нее экзамены.*

Одна подгруппа – друзья Марии, другая – друзья родителей. Друзья Марии должны перечислить потребности (не желания) их подруги; друзья родителей – их потребности. Затем составляются пары из участников разных подгрупп и им предлагается обсудить: общие потребности Марии и родителей; потребности, которые не могут быть удовлетворены, так как они противоречат друг другу.

В обсуждении следует рассмотреть противоречивые потребности, проанализировать – не являются ли эти потребности желаниями, позволяют ли общие потребности разрешить противоречие и прийти к взаимному соглашению.

Студентам предлагаются придумать или привести из своего опыта ситуации, в которых конфликт возникает по причине неудовлетворенных потребностей.

Конфликты имеют деструктивные и конструктивные последствия. Большинство студентов склонны осознавать только негативные последствия конфликтов.

#### **Техника «Мозговой штурм»: «функции конфликтов»**

Студенты делятся на 2 группы и на листе бумаги за определенное время генерируют идеи относительно возможных позитивных и негативных функциях конфликта. Преподаватель выносит идеи студентов на доску.

#### **Сюжетно-ролевая игра «Мельница»**

Цель: проживание участниками тренинга «мелких конфликтных ситуаций». Конфликты должны иметь конструктивный исход.

Равное число участников образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах маленькие диалогические ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов вправо, участники меняют партнера. Ситуации для разыгрывания:

- участники во внешнем круге разыгрывают контролера, во внутреннем круге – роль безбилетного пассажира;
- внешний круг – начальник, «застукавший» своего опаздывающего подчиненного, а внутренний – подчиненного;
- внутренний круг – жилец, которого затопил сосед сверху, а внешний – сосед сверху.

После завершения игры – групповое обсуждение.

Причинами возникновения конфликтов в межличностном взаимодействии очень часто становятся внутренние переживания человека, его внутриличностные конфликты.

### **Упражнение «Внутриличностные конфликты»**

Студентам предлагается вспомнить 3 ситуации их учебной деятельности, в которых:

1. Студентам не хотелось выполнять требования преподавателей.
2. Студенты имели противоречивые желания и возможности.
3. Студенты не могли выбрать между двумя альтернативами.

Студенты должны проанализировать данные ситуации. Каким образом они обычно себя ведут в подобных ситуациях? Какие возможности представляются им еще для разрешения данных ситуаций?

### **Упражнение «Конфликт невербально»**

Цель: проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Группы разбиваются на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно задается задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить ее невербально в ситуациях, когда:

- в конфликте участвуют равные по статусу люди, и конфликт в динамике имеет все стадии;
- в конфликте участвуют неравные по статусу люди (родитель – ребенок, начальник – подчиненный), и конфликт в динамике имеет все стадии;
- конфликт возникает спонтанно, т.е. не имеет стадии потенциального формирования противоречий, например, в транспорте, в очереди и других общественных местах).

Очень часто конфликты могут провоцировать конфликтные личности.

### **Упражнение «Неконфликтная личность»**

Цель: дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной личности», т.е. личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях.

Студенты делятся на группы по 5 человек и вырабатывают сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Студентам необходимо предложить перечень не более чем из 10 качеств. Преподаватель пишет эти качества на доске. В результате общей групповой работы студенты составляют список 10 важных качеств.

### **Упражнение «Написание психологического автопортрета»**

Студенты должны проанализировать свое поведение, особенно в конфликтном взаимодействии. Какие личностные качества провоцируют возникновение конфликтов, какие – помогают им урегулировать конфликты. Упражнение направлено на развитие умений самодиагностики и рефлексии.

Одним из эффективных методов профилактики и предупреждения конфликтов является *избавление от конфликтных типов поведения и личностной конфликтности*. Так, В. Андреев для избавления от

конфликтного стереотипа поведения считает целесообразным следовать таким рекомендациям:

- не стремиться доминировать во что бы то не стало;
- быть принципиальным, но не бороться ради принципов;
- помнить, что прямолинейность хороша, но не всегда;
- чаще улыбаться (улыбка мало стоит, но дорого ценится);
- помнить, что традиции хороши, но до определенного предела;
- говорить правду нужно, но это нужно уметь делать;
- стремиться быть независимым, но не самоуверенным;
- не превращать настойчивость в назойливость;
- не ждать справедливости к себе в случае, если сам несправедлив;
- не переоценивать свои способности и возможности;
- не проявлять инициативу там, где в ней не нуждаются;
- проявлять доброжелательность;
- проявлять выдержку и спокойствие в любой ситуации;
- реализовывать себя в творчестве, а не в конфликтах.

В конфликтном взаимодействии человек реализует ту или иную стратегию поведения. Выбор той или иной стратегии поведения в конфликте определяется направленностью личности на свои интересы.

### **Игра «Выигрыш»**

Цель: продемонстрировать возможности различных стратегий поведения в разрешении одной и той же ситуации.

Группа делится на подгруппы из 4-5 человек и разыгрывает определенную стратегию.

*На собранные студенческой группой деньги был куплен один лотерейный билет, по которому, как оказалось, выигрыш составил 1 миллион рублей. Студент из группы, у которого находился билет, попытался промолчать о выигрыше и сейчас не спешит вернуть выигрышный билет. Что делать с выигрышем и билетом?*

Студенты выбирают различные стратегии поведения и разрешают эту конфликтную ситуацию.

Групповое обсуждение. Какую стратегию было реализовать легче, какую сложнее?

### **Метод «Психодраматические приемы»**

Студенты разыгрывают моделируемые жизненные конфликтные ситуации, имеющие для них смысл. Далее происходит обсуждение ситуации и совместный поиск решения. Студенты учатся анализировать свое конфликтное поведение и более эффективные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Для того чтобы суметь убедить своего партнера по общению в правоте ваших слов, необходимо обладать навыками убеждения и аргументации. В.М. Шейнов предложил следующие правила:

### **1. Правило Гомера**

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность.

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный.

### **2. Правило Сократа**

Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения ответит вам «Да».

### **3. Правило Паскаля**

Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо». Предложите такое решение, которое дает собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения – это поможет ему принять вашу точку зрения.

### **4. Правило № 4**

Не понижайте свой статус и не принижайте статус своего собеседника.

Неуверенное поведение понижает статус, поэтому следует избегать извинений (без должных к этому причин).

Любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику принижает его статус, что вызывает негативную реакцию.

### **5. Правило № 5**

Желая переубедить, начинайте не с разделяющих Вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом.

Избегайте фраз типа «А у меня на этот счет другое мнение». Эта фраза разводит вас по разные стороны баррикад под названием «самолюбие».

### **6. Правило № 6**

Используйте приемы аргументации [74].

*Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.*

Общие правила аргументации:

- вежливость и корректность;
- простота;
- общий язык;
- краткость.

### **Упражнение «Убеждение»**

В данном упражнении предлагается потренировать приемы убедительного воздействия.

Группа делится на две команды. Одна из групп будет выступать «за», другая – «против». Командам дается инструкция: «Вы должны подготовить своих переговорщиков. Каждый из них должен построить

свою речь на основе одного-двух приемов убеждения. Распределите, кто каким приемом будет пользоваться».

Затем подгруппы садятся друг напротив друга, и переговорщики поочередно стараются убедить противоположную сторону принять их позицию.

Группе задается определенная тема. Например:

- Конкуренция – неизбежный фактор и часть человеческой природы.
- Конкуренция мотивирует нас к развитию. Мы не были бы столь продуктивны, если бы не конкурировали.
- В истории человечества всегда существовала потребность в кооперации.
- Конкуренция – это удовольствие! Все игры построены на принципе конкурирования.

### **Ролевая игра «Катастрофа в пустыне»**

Упражнение имеет широкий диапазон задач: отработать навыки ведения дискуссии, быть убедительным, творчески решать проблемы, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать навыки активного слушания.

Каждый студент получает специальный бланк (или чертит его по указаниям преподавателя). Преподаватель дает группе следующую инструкцию:

*С этого момента все вы – пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались неповрежденными после катастрофы.*

Задача студентов – проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас. Студенты заполняют номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов: *охотничий нож, карманный фонарь, летная карта окрестностей, полиэтиленовый плащ, магнитный компас, переносная газовая плита с баллоном, охотничье ружье с боеприпасами, парашют красно-белого цвета, пачка соли, полтора литра воды на каждого, определитель съедобных животных и растений, солнечные очки на каждого, литр рома на всех, легкое полупальто на каждого, карманное зеркало.*

После завершения индивидуального ранжирования ведущий предлагает группе разбиться на группы по 5-6 человек и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов). Следующий этап игры – общегрупповое обсуждение с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

Обсуждение в группе, как скоро удалось прийти к согласию.

**Упражнение «Договоритесь»** направлено на развитие коммуникативных навыков, а также способностей конструктивно решать групповые противоречия. Студенты совместно должны решить проблему.

Ситуация: Группе в каникулы предлагается на выбор поездка в Москву или Санкт-Петербург. Студенты должны договориться о том, куда они вместе поедут. Принятое решение должно устроить всех.

После игры групповое обсуждение: Какие стратегии использовались для разрешения конфликтов, что получилось, не получилось.

Контроль и закрепление усвоения содержания данного блока: полная диагностика уровня развития конфликтологической культуры студентов и ее отдельных компонентов. Ролевые игры с разыгрыванием конфликтных ситуаций и их разрешением.

## Библиографический список

1. Аллахвердова О.В. Медиация – новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии. 2006. Т. IX. № 4. С. 31–49.
2. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, разрешения конфликтов. М.: Народ. образование, 1995. 128 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. 3-е изд. СПб.: Питер, 2008. 496 с.
4. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и таблицах. 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009. 304 с.
5. Аристотель. Сочинения: в 4 т. Т. 4. М.: Мысль, 1983. 830 с.
6. Атватер И. Я Вас слушаю: советы руководителю, как правильно слушать собеседника М.: Книга по требованию, 2013. 110 с.
7. Белинская А.Б. Конфликтологическая культура социального педагога // Электронный ресурс Интернет: <http://www.psyh.kiev.ua>.
8. Белов В.И. Конфликты и культура их разрешения // Электронный ресурс Интернет: [http://www.sociology.mephi.ru/docs/sociologia/html/belov\\_conflicts.html](http://www.sociology.mephi.ru/docs/sociologia/html/belov_conflicts.html).
9. Берегова И.Л. Развитие коммуникативной культуры студентов психологов в системе дополнительного образования педагогического вуза: Дис. ... канд. пед. наук. Н. Новгород, 2007. 236 с.
10. Бодалев А.А. Личность и общение: избр. тр. М.: Педагогика, 1983. 272 с.
11. Богданов Е.Н. Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
12. Бредберри Т., Гривз Д. Эмоциональный интеллект 2.0. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010. 192 с.
13. Василюк Ф.Е. Психология переживаний. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. 119 с.
14. Вердербер Р. Вердербер К. Психология общения. СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2003. 320 с.
15. Выготский Л.С. Собрание сочинений: в 6 т. Т. 3. Проблемы развития психики / Под ред. А.А. Матюшкина. М.: Педагогика, 1983. 368 с.
16. Газман О.С. Воспитание: цели, средства, перспективы. Новое педагогическое мышление / Под ред. А.В. Петровского. М.: Педагогика, 1989. С. 221–237.
17. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах: Учебное пособие. М.: Проспект, 2008. 216 с.

18. Гомыранова О.Н. Развитие психологических механизмов регуляции межличностных конфликтов студентов технического вуза: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. Астрахань, 2007. 24 с.
19. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. М.: АСТ; Владимир: ВКТ, 2010. 478 с.
20. Гребенщикова Т.А. Эмпатия // Электронный ресурс Интернет: <http://etext.lib.virginia.edu/DicHist/dict.html>.
21. Гребенюк О.С. Общая педагогика: курс лекций. Калининград: Калинингр. гос. ун-т, 1996. 58 с.
22. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
23. Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. М.: Экмос, 2000. 151 с.
24. Грошев И.В. Бекетова М.Н. Развитие конфликтологической компетентности как условие формирования толерантности руководителей // Вестник Тамбовского государственного университета. Сер. «Гуманитарные науки». 2007. Вып. 8 (52). С. 138–146.
25. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учеб. для вузов / Под ред. А.П. Садохина. М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2002. 352 с.
26. Гугин Д.Н. Формирование общей культуры студентов вуза во внеаудиторной деятельности: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Д.Н. Гугин. Н. Новгород, 2007. 184 с.
27. Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. М.: Нар. образование, 1997. 183 с.
28. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 336 с.
29. Дорофей А. Преподобного отца нашего аввы Дорофея душеполезные поучения и послания с присовокуплением вопросов его и ответов на оные Варсонудея Великого и Иоанна Пророка. Поучение восьмое о злопамятности // Православие и современность: информ.-аналит. портал Саратов. епархии Русской Православной Церкви // Электронный ресурс Интернет: <http://lib.eparhia-saratov.ru/books/05d/dorofey/lessons/12.html>.
30. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд. СПб.: Питер, 2009. 384 с.
31. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. М.: РПА, 1995. 183 с.
32. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов н/Д: Феникс, 1998. 480 с.
33. Зигер В. Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990. 335 с.
34. Казанцева Г.Н. Формирование эмоциональной культуры субъектов образовательного процесса в современных условиях // Известия

- Самарского научного центра РАН. Сер. «Психология». 2010. Т. 12. № 5 (2). С. 421–424.
35. Кашапов М.М. Теория и практика решений конфликтных ситуаций: Учебное пособие / Под науч. ред. проф. А.В. Карпова. М.; Ярославль: Ремдер, 2003. 183 с.
  36. Кибанов А.Я., Ворожейкин Е.И., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2007. 302 с.
  37. Кирамова К.И. Культура в вопросах и ответах: Учеб. пособие / К.И. Кирамова. М.: ТК Велби: Проспект, 2004. 208 с.
  38. Ключева Н.В., Свистун М.А. Программы социально-психологического тренинга. Ярославль: Содействие, 1992. 37 с.
  39. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений. М.: Владос, 2001. 176 с.
  40. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992. 180 с.
  41. Коте Д. Экономический анализ применения медиации в международных коммерческих сделках // Коммерческая медиация: теория и практика: Сборник статей. М.: Инфотропик Медия, 2012. С. 155–184.
  42. Кравченко А.И. Культурология: Учебное пособие для вузов. 4-е изд. М.: Акад. Проект: Трикта, 2003. 496 с.
  43. Кручинин В.А., Шурыгина О.В. Медиация как способ разрешения конфликтов // Приволжский научный журнал, ННГАСУ. Н. Новгород, 2015. № 3 (35). С. 273–277
  44. Кузьмина О.Г. Воспитательная система управление конфликтностью студенческого социума на факультете вуза: Дис. ... канд. пед. наук. Калининград, 2009. 192 с.
  45. Куклева Н.В. Формирование конфликтологической компетентности студентов университета, получающих дополнительную квалификацию «преподаватель»: Дис. ... канд. пед. наук. Ставрополь, 2006. 190 с.
  46. Куприянов Р.В. Социально-психологические механизмы возникновения конфликта в диаде преподаватель-студент вуза: Дис. ... канд. психол. наук. Казань, 2000. 177 с.
  47. Леонов Н.И. Конфликтология: Учебное пособие. 2-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та; Воронеж: МОДЭК, 2006. 232 с.
  48. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учебное пособие для студентов вузов. 2-е изд. Киев: МАУП, 2002.

49. Марцин Т.А. Формирование конфликтной позиции у старшеклассников в процессе обучения (на материале уроков литературы): Автореф. дис. ... канд. пед. наук. Калининград, 2007. 22 с.
50. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2004. 320 с.
51. Муштук О.З., Деев А.Ю., Которова О.С. Конфликтология: Учебное пособие. М.: Маркет ДС, 2008. 160 с.
52. Немкова А.Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. Волгоград, 2008. 21 с.
53. Никовская Л.И. Не освоив культуру конфликта, российское общество не станет гражданским // Новая политика: интернет-журнал, 2004 // Электронный ресурс Интернет: <http://www.novopol.ru/-ne-osvoiv-kulturu-konflikta-rossiyskoe-obschestvo-ne--text309.html>.
54. Особенности формирования философии в древнем Китае: учения Конфуция и Лао-Цзы. Философия // Электронный ресурс Интернет <http://www.ckct.org.ru/study/phil/phil.shtml>.
55. Основные подходы к определению культуры. Вопросы культурологии // Электронный ресурс Интернет: [http://kulturoznanie.ru/?work=dop\\_podhod](http://kulturoznanie.ru/?work=dop_podhod).
56. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977. С. 126–143.
57. Почекаева И.С. Сущность конфликта и конфликтности как нравственного качества личности // Исследовано в России: электрон. науч. журн. 2007 // Электронный ресурс Интернет: <http://zhurnal.aperelearn.ru/articles/2007/155.pdf>.
58. Почекаева И.С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. Ижевск, 2010. 22 с.
59. Прихожан А.М. Психология неудачника: тренинг уверенности в себе. М.: ТЦ «Сфера», 2000. 192 с.
60. Психология деловых конфликтов: хрестоматия: Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / Под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: Бахрах-М, 2007. 768 с.
61. Психология конфликта / Сост. и общ. ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001. 448 с.: ил. (Серия «Хрестоматия по психологии»).
62. Реан А.А. Психология и педагогика / Н.В. Бордовская, С.И. Розум; под общ. ред. А.А. Реана. СПб.: Питер, 2002. 432 с.
63. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Калининград, 2003. 42 с.
64. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. СПб.: Вис, 1994. 207 с.

65. Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2008. 176 с.
66. Суховершина Ю.В. Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. М.: Акад. проект: Трикта, 2006. 128 с.
67. Тишина Е.В. Управление социальными конфликтами в вузе на основе корпоративной культуры: Дис. ... канд. филос. наук. Архангельск, 2007. 207 с.
68. Фрагменты ранних греческих философов. Ч. 1. М.: Наука, 1989. 575 с.
69. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во ин-та психотерапии, 2002. 343 с.
70. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность. Красноярск: ФМЗ, 1996. 157 с.
71. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / Пер. с англ. В. Светлова. М.: Акад. проект, 2007. 224 с.
72. Черняева Т.Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера в вузе: Дис. ... канд. пед. наук. Калининград, 2004. 150 с.
73. Шевчук Д.А. Конфликты избегать или форсировать? М.: Гросс Медия: РОСБУХ, 2009. 674 с.
74. Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой: искусство менеджера. Минск: Амалфея, 1996. 384 с.
75. Шурыгина О.В. Развитие конфликтологической культуры личности студента: Дис. ... канд. псих. наук. Н. Новгород, 2012. 226 с.
76. Щербакова О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии // Проблемы современного образования. Новые исследования в образовании. 2010. № 2. С. 78–83.
77. Щербакова О.И. Развитие конфликтологической культуры личности // Психология личности. 2008. С. 56–59. // Электронный ресурс Интернет: [logosbook.ru/VOS/10\\_2008/56\\_59.pdf](http://logosbook.ru/VOS/10_2008/56_59.pdf).
78. Щербакова О.И. Психология конфликтологической культуры личности специалиста: формирование в контекстной образовательной среде: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. М., 2011. 41 с.
79. Becker A., Becker H. Psychologisches Konfliktmanagement. 4 Aufl. München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH, 2004. 407 S.
80. Coser L.A. Theorie sozialer Konflikte. Berlin: Neuwied, 1972. 189 S.

81. Darendorf R. Konflikt und Freiheit: Auf dem Weg zur Dienstklassengesellschaft. München: [s. n.], 1972. 47 S.
82. Geissler P., Rückert K. Mediation – die neue Streitkultur: kooperatives Konfliktmanagement in der Praxis. 2 Aufl. Giessen: Psychosozial-Verlag, 2000. 284 S.
83. Hayens J. Mediation – Förderung von menschlichem und sozialem Wachstum // Mediation – die neue Streitkultur – cooperatives Konfliktmanagement in der Praxis. 2 Aufl. Giessen: Psychosozial-Verlag, 2000. S. 65–83.
84. Hertel A. v. Professionelle Konfliktlösung, Führen mit Mediationskompetenz. Frankfurt; New York: Campus Verlag, 2003. 267 S.
85. Kanitz A. v. Emotionale Intelligenz. Freiburg: Haufe Verlag GmbH, 2010. 128 S.
86. Kurray M.R. Die Veränderung der Konfliktkultur durch Wirtschaftsmediation. Hamburg : Diplomica Verlag GmbH, 2008. 123 S.
87. Heigl P. 30 Minuten fuer faires Streiten und gute Konflikt-Kultur // 2003 GABAL. 4 Auflage. Offenbach: Verlag GmbH, 2010 80 S.
88. Rosenberg M. Konflikte lösen durch gewaltfreie Kommunikation. Freiburg im Breisgau: Verlag Herder GmbH, 2004. 160 S.

Ольга Васильевна Шурыгина

**РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ  
СТУДЕНТОВ**

**Учебное пособие**

Редакторы: Н.С. Чистякова  
Д.В. Носикова  
Ю.А. Белякова

Лицензия ПД № 18-0062 от 20.12.2000

---

Подписано к печати			Формат 60 x 90 1/16
Печ. л.	Тираж	экз.	Заказ
Цена договорная			

---

Типография НГЛУ  
603155, Н. Новгород, ул. Минина, 31а